МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Державний торговельно-економічний університет

Кафедра психології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ ЗАКЛАДУ ДОШКІЛЬНОЇ ОСВІТИ

Студентки 2 курсу 3 групи,
Спеціальності 053 Психологія
освітньої програми
«Психологія»
_____
ГАВРУТЕНКО
Анастасії
Володимирівни

Науковий керівник
доктор філософії
за спеціальністю 053
«Психологія»
_____
БОЙКО
Наталія Сергіївна

Гарант освітньої програми
доктор педагогічних
наук, професор
_____
ЮНИК
Іван Дмитрович

Київ – 2024

ЗМІСТ

Анотація…… 4

ВСТУП……... 6

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІ……. 10

1.1. Поняття та сутність комунікативної взаємодії……... 10

1.2. Психологічні теорії комунікації……. 13

1.3. Комунікативний процес у педагогічному середовищі…….. 16

Висновки до першого розділу……. 18

РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ЗАКЛАДУ ДОШКІЛЬНОЇ ОСВІТИ……. 21

2.1. Професійні та особистісні якості педагога дошкільної освіти…….. 21

2.2. Психологічні чинники, що впливають на комунікативну взаємодію у колективі…… 22

2.3. Професійні компетенції, необхідні для ефективної комунікації…… 23

Висновки до другого розділу……... 25

РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В КОЛЕКТИВІ…… 28

3.1. Комунікативні бар′єри та шляхи їх подолання…… 28

3.2. Стилі комунікації та їх вплив на взаємини у колективі……. 32

3.3. Роль керівника у формуванні комунікативної культури в колективі…… 35

Висновок до третього розділу…….. 36

РОЗДЛ 4. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ ДОШКІЛЬНОГО ЗАКЛАДУ…….. 39

4.1. Характеристика методологічної бази дослідження…… 39

4.2. Аналіз результатів дослідження……... 43

4.3. Рекомендації по підвищенню рівня комунікативної взаємодії у колективі…… 48

Висновки до четвертого розділу…….. 52

ВИСНОВКИ…… 54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ……... 59
ДОДАТКИ…… 63

Анотація

Гаврутенко А. В. Психологічні особливості комунікативної взаємодії працівників закладу дошкільної освіти: Кваліфікаційна робота магістра, Київ: Державний торговельно-економічний університет, 2024.

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню психологічних особливостей комунікативної взаємодії працівників закладу дошкільної освіти. У роботі розкрито поняття комунікативної взаємодії, структурні компоненти та психологічні аспекти, що впливають на ефективність міжособистісного спілкування в професійному середовищі. Проведено аналіз факторів, які сприяють формуванню комфортного емоційного клімату у колективі, зокрема рівня розвитку педагогічного спілкування.

Окрему увагу приділено дослідженню комунікативності педагогів, рівня компетентності у вирішенні конфліктів, рівня конфліктності особистості. Розроблені практичні рекомендації для підвищення рівня комунікативної взаємодії у колективі. У роботі запропоновано заходи з розвитку комунікативних компетентностей працівників через тренінги, супервізію та колективні заходи.

Ключові слова: психологічні особливості, комунікативність, компетентність, конфлікт, педагог.

Anotation

Havrutenko A. V. Psychological Features of Communicative Interaction among Employees of Preschool Education Institutions: Master's Qualification Thesis, Kyiv: State University of Trade and Economics, 2024.

The qualification work is dedicated to the study of the psychological characteristics of communicative interaction among employees of preschool educational institutions. The paper explores the concept of communicative interaction, its structural components, and psychological aspects influencing the effectiveness of interpersonal communication in a professional environment. An analysis of factors contributing to the formation of a comfortable emotional climate in the team was conducted, with particular emphasis on the level of development of pedagogical communication.

Special attention is given to examining teachers' communicative abilities, their competence in conflict resolution, and their personal conflict levels. Observations were conducted, and practical recommendations for overcoming these issues were developed. The paper proposes measures for developing employees' communicative competencies through training, supervision, and team-building activities.

Keywords: psychological characteristics, communicativeness, competence, conflict, teacher.

ВСТУП

Актуальність дослідження. "Психологічні особливості комунікативної взаємодії працівників Пісківського закладу дошкільної освіти №2 «Артемко»" обумовлена кількома значущими факторами. По-перше, у професійному середовищі дошкільних закладів часто спостерігається явище професійного вигорання, викликане високим рівнем стресу та емоційного навантаження. Розуміння психологічної стійкості працівників та їхніх стратегій подолання стресу є важливим для покращення якості освітнього процесу, а також для збереження психологічного здоров'я персоналу. Останні дослідження у роботах Маслач К. та Лейтера М. П з вивчення професійного вигорання в освітньому середовищі, підкреслюють велике значення психологічного благополуччя працівників для ефективності освітньої діяльності [9, 2, 13].

Також важливим є аспект взаємодії з дітьми та їхніми батьками. У контексті дошкільної освіти цей напрям має вирішальне значення для гармонійного розвитку дітей і створення позитивного психологічного клімату в закладі. Як зазначають сучасні дослідники зокрема, К. Роджерс та інші фахівці з педагогічної психології, ефективна комунікація з дітьми та батьками є основою для побудови безпечного та підтримуючого навчального середовища [33, 12, 5].

Крім того, оптимізація робочих умов працівників через дослідження їхніх комунікативних особливостей сприяє виявленню та усуненню проблемних аспектів у роботі, таких як недостатня психологічна підтримка або надмірне робоче навантаження. Це, своєю чергою, підвищує продуктивність та задоволеність працівників.

З практичної точки зору, дослідження є актуальним для педагогічної практики, оскільки його результати можуть бути використані для розробки рекомендацій щодо покращення професійної діяльності вихователів та удосконалення навчально-виховного процесу в дошкільному закладі. Вивчення цих психологічних особливостей є не лише цінним для локальної освітньої установи, але й має потенційний вплив на розвиток наукової думки у сфері освітньої психології,

ґрунтуючись на доробках таких авторів, як Дж. Кулі, який акцентує на значенні особистісних якостей у педагогічній комунікації [7, 2, 10, 13].

Вивчення особливостей комунікативної сфери в дошкільному колективі стало предметом досліджень низки українських вчених. Л.В. Петриченко – досліджувала питання комунікації між педагогами та дітьми в умовах дошкільної освіти, а також розглядала вплив комунікативних навичок на розвиток соціальних умінь у дітей [2, 4, 16, 35].

Н.В. Сахнова – займалася вивченням соцально-психологічних аспектів взаємодії в колективі дошкільних установ, а також аналізувала роль комунікації у формуванні психологічного клімату в колективі [12, 37, 40, 41]. О.О. Білоцерківська – розглядала питання розвитку комунікативних компетентностей у педагогів та їхнього впливу на ефективність педагогічної взаємодії в дошкільних закладах [5, 23, 27, 33].

Мета дослідження – виявити та охарактеризувати психологічні особливості комунікативної взаємодії працівників закладу дошкільної освіти, що сприяють ефективному спілкуванню та створенню позитивного соціально-психологічного клімату, а також розробити практичні рекомендації для підвищення рівня комунікативної взаємодії у колективі.

Завдання дослідження:

1. Теоретично дослідити та проаналізувати наукову літературу, визначити ключові поняття і підходи до вивчення комунікативної взаємодії в закладах дошкільної освіти.

2. Визначити яким чином психологічні особливості комунікативної взаємодії та стилі спілкування педагогічного персоналу впливають на ефективність комунікації з дітьми, колегами та батьками, а також які основні чинники сприяють або перешкоджають формуванню ефективної комунікації в закладі дошкільної освіти.

3. Підібрати методи і методики дослідження психологічних особливостей комунікативної взаємодії педагогічного персоналу.

4. Проаналізувати результати дослідження та практично описати психологічні особливості комунікативної взаємодії працівників закладу дошкільної освіти.

5. На основі результатів розробити рекомендації для покращення комунікативної взаємодії між працівниками педагогічного колективу.

Об′єктом дослідження є поняття комунікативної взаємодії працівників закладу дошкільної освіти.

Предметом дослідження є психологічні особливості, що впливають на комунікативну взаємодію працівників закладу дошкільної освіти.

Гіпотеза дослідження. Ефективність комунікативної взаємодії працівників закладу дошкільної освіти залежить від рівня розвитку їхніх психологічних особливостей, таких як емпатія, комунікативна компетентність, емоційна стійкість і толерантність. Формування позитивного соціально-психологічного клімату в колективі та успішне спілкування з дітьми, колегами та батьками можливе за умов підвищення рівня цих характеристик у працівників, а також створення підтримуючого середовища для розвитку їхніх комунікативних навичок.

Методологічна основа та методи дослідження.

Методи дослідження становлять собою загальнонаукові теоретичні методи дослідження та емпіричні, що включають методику «Оцінка комунікативності вчителя», ситуаційний тест «Рівень розвитку педагогічного спілкування», методику «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П. Хеппнер, І.Х. Петерсен), тест «Оцінка рівня конфліктності особистості», метод спостереження.

Наукова новизна та практичні результати дослідження. Виявлено специфічні психологічні особливості комунікативної взаємодії працівників закладу дошкільної освіти, зокрема, комунікативні стилі, рівень емпатії, емоційної стійкості та адаптивності, які значно впливають на ефективність комунікації з дітьми колегами та батьками.

Розроблено класифікацію основних чинників, що впливають на соціально-психологічний клімат в колективі працівників дошкільного закладу.

Розширено уявлення про взаємозв'язок між комунікативними характеристиками працівників та їхніми професійними ролями, що є новим аспектом у дослідженнях комунікативної взаємодії у контексті дошкільної освіти.

Результати дослідження можуть бути використані для розробки тренінгових програм та семінарів, спрямованих на розвиток комунікативних навичок, емпатії, емоційної стійкості та інших важливих психологічних якостей працівників.

Запропоновані практичні рекомендації для підвищення комунікативної компетентності та формування позитивного соціально-психологічного клімату в колективі працівників дошкільного закладу.

Рекомендації щодо налагодження комунікативної взаємодії можуть сприяти створенню позитивного, комфортного середовища для працівників, що відповідно відображається на благополуччі дітей.

Матеріали можуть бути використані для створення посібників з ефективної комунікації для працівників дошкільних закладів.

Результати визначення можуть допомогти працівникам краще розуміти власні комунікативні особливості, вдосконалюватися у професійному спілкуванні та ефективніше взаємодіяти з дітьми та батьками.

Структуру роботи становлять вступ, чотири розділи, висновки до кожного розділу, загальний висновок, список рекомендованих джерел та додатки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

1.1. Поняття та сутність комунікативної взаємодії

Комунікативні процеси є центральним елементом соціальної взаємодії, оскільки вони забезпечують обмін інформацією, думками, емоціями та смислами між людьми. Поняття комунікативних процесів охоплює всі аспекти передачі та сприйняття повідомлень між різними суб'єктами, використовуючи різні форми і засоби комунікації. Нижче наведено розгорнуте пояснення понять та сутності комунікативних процесів.

Твердження про комунікативні процеси як центральний елемент соціальної взаємодії часто зустрічається у літературі з соціальної комунікації, але конкретного авторства за ним немає. Це формулювання є узагальненням, яке відображає погляди різних науковців, таких як О. М. Холод та В. В. Різун, на значення комунікації в суспільстві. О. М. Холод визначає соціальну комунікацію як систему дій, що спрямовані на обмін інформацією між суб'єктами для регулювання соціальної поведінки та взаємодій, а В. В. Різун акцентує на важливості зв'язків, що утворюються між різними соціальними групами в результаті комунікації. Комунікаційний процес є сукупністю компонентів, серед яких комунікатор, канал, кодування та декодування, що забезпечують обмін інформацією й емоціями між людьми, створюючи основу соціальної інтеграції та співпраці. [13,19,1,15].

Аналіз наукової літератури з теми комунікативної взаємодії у закладах дошкільної освіти дозволив виявити основні підходи до розуміння цього поняття та визначити ключові категорії, які допомагають дослідникам глибше розкрити його суть.

За дослідженнями ряду науковців комунікативна взаємодія в освітньому контексті розглядається як складний соціальний процес, що включає міжособистісне спілкування, передачу інформації, емоційну підтримку і вплив, що має на меті покращення виховного середовища для дітей (Годлевська, 2020).

Комунікативні процеси – це цілеспрямовані взаємодії між людьми, що включають обмін інформацією за допомогою символічних засобів (мови, жестів,

міміки тощо) і спрямовані на досягнення взаємного розуміння, вплив на поведінку чи побудову міжособистісних та соціальних відносин. Цей процес включає як вербальні (усні, письмові), так і невербальні (міміка, жести, тон голосу) способи комунікації.

За дослідженнями ряду науковців комунікативна взаємодія в освітньому контексті розглядається як складний соціальний процес, що включає міжособистісне спілкування, передачу інформації, емоційну підтримку і вплив, що має на меті покращення виховного середовища для дітей. Ключові елементи цього процесу — взаєморозуміння та емпатія між учасниками, що створюють сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі, а також впливають на загальну ефективність навчально-виховного процесу.

Основні компоненти комунікативного процесу:

1. Комунікатор – особа, яка ініціює комунікацію та передає повідомлення.
2. Реципієнт – особа, яка приймає, інтерпретує та реагує на отримане повідомлення.
3. Повідомлення – зміст, що передається від комунікатора до реципієнта, включаючи інформацію, емоції, ідеї або думки.
4. Канал комунікації – засіб, через який повідомлення передається (звуковий канал, візуальний, тактильний тощо).
5. Зворотний зв'язок – відповідь реципієнта, яка дозволяє комунікатору дізнатися, чи було повідомлення сприйняте правильно і як воно вплинуло на реципієнта.
6. Контекст – сукупність обставин, у яких відбувається комунікація (соціальні, культурні, ситуаційні фактори).

Сутність комунікативних процесів полягає в досягненні ефективного обміну інформацією та смислами між учасниками для встановлення порозуміння, координації дій, вирішення конфліктів або досягнення спільних цілей. Комунікація не обмежується передачею інформації — вона охоплює формування та зміну поглядів, емоцій, а також створення спільного смислу, що лежить в основі успішної взаємодії. [4,19,32,11].

Основні аспекти сутності комунікативних процесів:

1. Обмін смислами: комунікативні процеси не просто передають інформацію, а формують спільний смисл, що дозволяє учасникам досягти єдиного розуміння.

2. Соціальна детермінованість: комунікація завжди відбувається в контексті певних соціальних ролей, норм, культурних традицій, які впливають на інтерпретацію повідомлень.

3. Інтерактивність: процес комунікації завжди передбачає активну взаємодію між суб'єктами, з можливістю змінювати напрямок та форму комунікації залежно від отриманих зворотних сигналів.

4. Цілеспрямованість та прагматичний аспект: комунікація завжди має певну мету, наприклад, переконання, інформування, управління емоціями чи соціальними відносинами.

Види комунікативних процесів

Комунікативні процеси поділяються на кілька основних видів залежно від засобів, які використовуються:

1. Вербальна комунікація: усне та письмове мовлення, яке передбачає використання слів, речень та текстів.

2. Невербальна комунікація: міміка, жести, пози, контакт очей, які доповнюють або замінюють вербальні повідомлення.

3. Паравербальна комунікація: використання тону, тембру, ритму мовлення для передачі додаткових емоційних або смислових сигналів.

4. Цифрова комунікація: обмін повідомленнями через електронні засоби (соціальні мережі, електронна пошта, месенджери), який має свої специфічні характеристики та форми.

Значення комунікативних процесів

Комунікативні процеси є основою соціальної інтеграції та координації дій. Вони сприяють:

- Розвитку соціальних зв'язків і встановленню міжособистісних відносин.

- Передачі культурних норм та цінностей, що забезпечує спадковість знань у суспільстві.
- Вирішенню конфліктів і управлінню поведінкою, формуванню спільних цілей та групових норм.
- Забезпеченню особистісного розвитку через обмін досвідом та взаємодію з іншими.

Серед підходів до дослідження комунікативної взаємодії виділяють соціально-психологічний, де особлива увага приділяється аналізу міжособистісних стосунків у педагогічному колективі; поведінковий, який вивчає зовнішні прояви спілкування та адаптацію поведінки педагогів до умов групи; та когнітивний підхід, що фокусується на розвитку комунікативних навичок та здатності до вирішення конфліктів.

Таким чином, комунікативні процеси не лише забезпечують обмін інформацією, а й формують основи для співпраці, інтеграції та розвитку соціуму.

1.2. Психологічні теорії комунікації

Психологічні теорії комунікації досліджують взаємодію між людьми з точки зору передачі, сприйняття та інтерпретації інформації, а також враховують психологічні особливості учасників комунікативного процесу. Ці теорії допомагають зрозуміти, як психологічні фактори такі як емоції, мотивації, установки, впливають на успішність спілкування, а також розкривають механізми міжособистісного впливу та формування відносин.

Нами було проаналізовано та визначено основні психологічні теорії комунікації:

Психоаналітична теорія комунікації

Засновником цієї теорії є Зигмунд Фрейд, а пізніше її розвивали Ерік Еріксон та інші. [14,3,11,43].

Психоаналітичний підхід розглядає комунікацію через призму несвідомих процесів, конфліктів і мотивів, які впливають на взаємодію між людьми. Згідно з цією теорією, спілкування часто має прихований підтекст, а повідомлення можуть

містити символи та метафори, які потрібно інтерпретувати. Психоаналітична теорія звертає увагу на роль захисних механізмів (наприклад, проекції, витіснення), що впливають на сприйняття та передачу інформації.

Теорія когнітивного дисонансу (Леон Фестінгер) [12,19,1,22].

Ця теорія фокусується на тому, як люди обробляють суперечливу інформацію. Коли дві або більше когнітивні установки (вірування, думки, знання) суперечать одна одній, у людини виникає почуття дискомфорту – когнітивний дисонанс. Це мотивує людину змінювати свої установки або поведінку, щоб зменшити цей дисонанс. У контексті комунікації це означає, що люди схильні сприймати та інтерпретувати інформацію таким чином, щоб вона відповідала їхнім попереднім уявленням і установкам.

Гуманістична теорія комунікації (Карл Роджерс) [23,5,16,28,35].

Карл Роджерс розробив концепцію емпатійного слухання, яке є основою гуманістичної теорії комунікації. Згідно з Роджерсом, успішна комунікація можлива лише тоді, коли учасники прагнуть взаєморозуміння, створюючи атмосферу довіри, емпатії та безумовного прийняття. Він вважав, що якісне спілкування базується на трьох ключових умовах: емпатія (розуміння іншої людини), аутентичність (чесність і відкритість), безумовне позитивне прийняття (прийняття іншого без осуду).

Теорія соціального навчання (Альберт Бандура) [18,8,2,19,6]

Ця теорія підкреслює важливість спостереження, наслідування та моделювання поведінки у комунікаційному процесі. А. Бандура стверджував, що люди вчаться комунікувати, спостерігаючи за поведінкою інших людей та засвоюючи її. В основі теорії лежить принцип, що людина сприймає не лише зміст повідомлення, а й стиль, інтонації та манери, з якими воно передається. Крім того, Бандура вказує на важливість саморегуляції, коли людина коригує свою поведінку, враховуючи наслідки своїх дій.

Теорія символічної взаємодії (Джордж Герберт Мід) [4,2,6,9,15].

Теорія символічної взаємодії фокусується на ролі символів (особливо мови) у процесі комунікації. Згідно з цією теорією, люди створюють соціальну реальність через символічний обмін у процесі комунікації. Мова та інші символи формують

наше уявлення про світ, впливають на самоідентичність і міжособистісні стосунки. Процес інтерпретації символів є центральним у комунікації, оскільки він визначає, як учасники розуміють і реагують на повідомлення.

Теорія планування комунікації (Делія Р. (Delia R.), 1987) [1,2,8,5].

Згідно з цією теорією, успішна комунікація залежить від здатності людини планувати та адаптувати свої комунікативні дії відповідно до ситуації та мети. Вона виділяє три основні компоненти планування комунікації: цілі (що людина хоче досягти), плани (як вона збирається досягти цієї мети), тактика (які конкретні стратегії використовує для реалізації планів).

Теорія "Я і Інші" (Гаррі Стек Салліван) [11,9,15,8].

Ця теорія підкреслює важливість міжособистісних відносин у процесі комунікації. Вона базується на ідеї, що кожна людина постійно перебуває у стані взаємодії з іншими, що формує її уявлення про себе ("Я") та про інших ("Інші"). За Г.С. Салліваном, комунікація є засобом як самопізнання, так і побудови стосунків, де кожна людина адаптує свою поведінку відповідно до очікувань і реакцій оточення.

Теорія соціального обміну (Джордж Хоманс, Пітер Блау) [8,4,19,3,20].

Вона розглядає комунікацію як обмін "ресурсами" між людьми, де ресурси можуть включати інформацію, емоційну підтримку, увагу та інші форми взаємодії. Ключовою ідеєю є те, що люди прагнуть максимізувати винагороди і мінімізувати витрати у комунікативних взаємодіях. Ця теорія пояснює, чому люди вступають у певні взаємодії, продовжують чи припиняють комунікацію з іншими, залежно від балансу "вигоди-витрати".

Психологічні теорії комунікації розглядають взаємодію не тільки з точки зору передачі інформації, але й з урахуванням індивідуальних особливостей, мотивацій, установок і контексту. Це дозволяє глибше зрозуміти, як люди обробляють інформацію, приймають рішення, впливають на інших і реагують на комунікативні стимули.

1.3. Комунікативний процес у педагогічному середовищі

Комунікативний процес у педагогічному середовищі – це динамічна взаємодія між учасниками навчального процесу (вчителем та учнями), яка спрямована на обмін знаннями, ідеями, емоціями, цінностями та формування взаєморозуміння. Педагогічна комунікація є основою навчального процесу, оскільки вона забезпечує передачу навчального матеріалу, розвиток критичного мислення, формування навичок та сприяє вихованню особистості учнів [3,9,18,5,40].

На основі теоретичного розгляду та опрацювання літературних джерел [9,20,43]. Нами було зафіксовано основні особливості комунікативного процесу в педагогічному середовищі:

1. Двосторонній характер взаємодії: Педагогічна комунікація передбачає не лише передачу інформації від вчителя до учня, а й зворотний зв'язок, обговорення, запитання та обмін думками.
2. Цілеспрямованість: Кожне педагогічне спілкування має певну мету, наприклад, навчання, виховання, мотивація до саморозвитку або вирішення конфліктних ситуацій.
3. Педагогічний вплив: Комунікація у навчальному процесі несе не лише інформаційний, а й виховний характер. Учитель не просто передає знання, а й формує соціально важливі цінності, розвиває емоційно-вольові якості учнів.
4. Адаптивність: Учитель повинен адаптувати свій стиль комунікації залежно від віку, рівня підготовки, мотивації та індивідуальних особливостей учнів, щоб забезпечити ефективність навчального процесу.
5. Інтерактивність: Успішне педагогічне спілкування передбачає активну участь учнів, обговорення, рефлексію, спільний пошук рішень, що сприяє кращому засвоєнню матеріалу.

На основі літературних джерел [5,12,42,22,8], нами було визначено структуру педагогічного комунікативного процесу:

Види педагогічної комунікації:

Вербальна комунікація: Використання мовлення для передачі інформації. Це можуть бути лекції, пояснення, відповіді на запитання, бесіди, обговорення.

Невербальна комунікація: Використання міміки, жестів, рухів тіла, інтонації для передачі додаткових смислів та емоцій. Невербальні засоби часто підсилюють або уточнюють вербальні повідомлення.

Писемна комунікація: Використання письмових завдань, тестів, повідомлень, записок для організації навчального процесу.

Цифрова комунікація: Використання цифрових технологій (електронна пошта, освітні платформи, соціальні мережі) для підтримки та розвитку навчального процесу.

Функції педагогічної комунікації:

Інформаційна функція: Передача знань, фактів, правил, процедур та нової інформації учням.

Мотиваційна функція: Використання комунікації для формування позитивної мотивації до навчання та саморозвитку.

Організаційна функція: Управління діяльністю учнів, організація навчальної діяльності, координація групових завдань.

Емоційно-виховна функція: Формування емоційної атмосфери, розвиток позитивних стосунків між учасниками комунікації, вирішення конфліктів.

Контрольна функція: Оцінювання рівня знань, виявлення прогалин у засвоєнні матеріалу та корекція навчальної діяльності.

Бар’єри комунікації в педагогічному середовищі:

Комунікативний процес у педагогічному середовищі може зустрічати різні бар’єри, що заважають ефективному обміну інформацією. Основні з них:

Психологічні бар’єри: Негативні установки, тривожність, страх, низька самооцінка учня, що знижують його відкритість до сприйняття інформації.

Семантичні бар’єри: Неправильне розуміння значення слів, термінів чи символів через різні рівні підготовки або відмінності у культурних контекстах.

Емоційні бар’єри: Негативні емоції (гнів, роздратування, втома), які знижують здатність учнів та вчителів до ефективної комунікації.

Перцептивні бар'єри: Стереотипи, упередження або неадекватне сприйняття особистісних якостей учасників спілкування.

Фізичні бар'єри: Погана акустика в класі, перевантаженість інформацією, відсутність технічних засобів для ефективної взаємодії.

Отже, комунікативний процес у педагогічному середовищі є багатогранним явищем, яке охоплює обмін знаннями, розвиток соціальних компетенцій та створення умов для повноцінного розвитку особистості.

Висновки до першого розділу

Таким чином, комунікативні процеси не лише забезпечують обмін інформацією, а й формують основи для співпраці, інтеграції та розвитку соціуму. Комунікативна взаємодія є основою для ефективного обміну інформацією та формування взаєморозуміння між людьми в різних соціальних контекстах. Вона включає не лише передачу інформації, а й процеси сприйняття, інтерпретації та реагування на повідомлення, що створює можливість для досягнення спільних цілей і вирішення конфліктів. Враховуючи складність і багатогранність цього процесу, комунікація є важливим аспектом як особистісного, так і професійного розвитку.

У дошкільній освіті комунікативна взаємодія має особливе значення, оскільки вона впливає на якість навчального процесу, розвиток дітей і формування психологічного клімату в колективі. Вона дозволяє педагогам ефективно передавати знання, сприяти емоційному розвитку дітей, а також взаємодіяти з батьками для забезпечення комплексного підходу до виховання. Тому важливим є постійне вдосконалення навичок комунікації серед педагогів, що сприяє оптимізації процесу навчання та розвитку дітей.

Таким чином, комунікативна взаємодія є важливим елементом професійної діяльності педагогів, і її ефективність визначається як особистісними, так і професійними якостями, що мають бути розвинуті у педагогічному середовищі.

Психологічні теорії комунікації відіграють важливу роль у розумінні процесів взаємодії між людьми. Вони дозволяють глибше осмислити механізми передачі інформації, формування спільного значення та вирішення конфліктів. Теорії, такі як

теорія когнітивного дисонансу Леона Фестінгера, теорія соціального навчання Альберта Бандури, а також теорії соціальної взаємодії Джорджа Герберта Міда, дозволяють по-різному підходити до аналізу комунікативних процесів у різних контекстах.

У педагогічному середовищі, зокрема у закладах дошкільної освіти, психологічні теорії комунікації допомагають пояснити, як відбувається взаємодія між педагогами, дітьми та батьками, як ця взаємодія впливає на ефективність навчання і виховання, а також на формування позитивної атмосфери в колективі. Вони підкреслюють важливість психологічної стійкості педагогів, вміння управляти емоціями та адаптуватися до різних комунікативних стилів.

Загалом, ці теорії не лише розкривають складність комунікативних процесів, але й надають практичні рекомендації для підвищення ефективності комунікації в педагогічній діяльності, що в свою чергу сприяє покращенню якості освіти та розвитку учнів.

Комунікативний процес у педагогічному середовищі є основою для ефективного навчання та розвитку дітей, а також сприяє встановленню продуктивних взаємодій між педагогами, учнями та батьками. Комунікація в такому контексті не обмежується лише передачою знань, але й охоплює обмін емоціями, цінностями та ідеями, що сприяє формуванню позитивного психологічного клімату в навчальному закладі.

Психологічні теорії комунікації аналізують взаємодію не лише як процес передачі інформації, але й з урахуванням особистісних характеристик, мотивації, установок та контексту. Це сприяє глибшому розумінню того, як люди сприймають інформацію, приймають рішення, впливають на оточуючих і реагують на комунікативні впливи.

Залежно від стилю комунікації та рівня розвитку професійних компетенцій педагогів, взаємодія може бути як продуктивною, так і викликати бар'єри. Наприклад, стилі комунікації, що характеризуються відкритістю і взаєморозумінням, підвищують рівень довіри серед учасників процесу, тоді як агресивні чи замкнуті стилі можуть створювати напругу і ускладнювати навчання.

Таким чином, розуміння і вдосконалення комунікативних процесів у педагогічному середовищі є ключовим для створення ефективної освітньої практики, яка стимулює розвиток учнів і забезпечує гармонійне середовище для всіх учасників освітнього процесу.

РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ЗАКЛАДУ ДОШКІЛЬНОЇ ОСВІТИ.

2.1. Професійні та особистісні якості педагога дошкільної освіти

Професійні та особистісні якості педагога дошкільної освіти мають вирішальне значення для ефективного розвитку, навчання та виховання дітей [5,3,6,30].

Професійні якості:

- Педагогічна майстерність – уміння організовувати навчальний процес, враховуючи вікові особливості дітей.
- Методична компетентність – знання сучасних методик та прийомів роботи з дітьми.
- Комунікативні навички – здатність встановлювати контакт з дітьми, батьками та колегами.
- Організаторські здібності – уміння планувати та реалізовувати освітню програму.
- Креативність – здатність застосовувати творчі підходи в навчанні.

Особистісні якості:

- Терпіння та емпатія – вміння розуміти емоційний стан дитини.
- Відповідальність – усвідомлення своєї ролі в розвитку дитини.
- Доброта та тактовність – створення позитивної атмосфери в групі.
- Емоційна стабільність – вміння зберігати спокій в складних ситуаціях.
- Стресостійкість – здатність долати професійні труднощі без втрати ефективності.

Ці якості забезпечують ефективну взаємодію з дітьми та сприяють гармонійному розвитку особистості дитини.

2.2. Психологічні чинники, що впливають на комунікативну взаємодію

Комунікативна взаємодія залежить від низки психологічних чинників, які визначають якість спілкування, ефективність передачі та сприйняття інформації. [3,18,22,17], Основні з них наведено у таблиці 2.2.1.

Таблиця 2.2.1

Психологічні фактори та їхній вплив на комунікацію

Фактор	Опис	Вплив на комунікацію
Мотивація та потреби	Мотивація визначає участь у спілкуванні. Потреби (визнання, підтримка, інформація) задають мету.	Позитивна мотивація сприяє відкритості; негативна викликає оборонну поведінку.
Емоційний стан	Емоції впливають на сприйняття інформації, вибір тем і тон розмови.	Негативні емоції (гнів, страх) викликають конфлікти; позитивний настрій сприяє розумінню.
Установки та стереотипи	Установки – це попередні переконання; стереотипи можуть спотворювати об’єктивність.	Визначають сприйняття співрозмовника й інтерпретацію його слів.
Перцептивні особливості	Сприйняття (перцепція) формує інтерпретацію поведінки і невербальних сигналів.	Адекватне розпізнавання емоцій і жестів покращує взаємодію.
Самооцінка	Рівень самооцінки впливає на впевненість і відкритість у спілкуванні.	Висока самооцінка сприяє відкритості; низька може викликати замкнутість і невпевненість.
Рівень емпатії	Здатність розуміти емоції та переживання інших людей.	Висока емпатія знижує конфліктність і сприяє взаєморозумінню.
Особистісні риси	Характерні риси (екстраверсія, гнучкість, доброзичливість) формують стиль взаємодії.	Екстраверти активніші; інтроверти схильні до стриманості.
Уміння слухати	Активне слухання включає вміння	Відсутність навичок слухання веде до

	правильно інтерпретувати сказане.	непорозумінь і втрати сенсу повідомлення.
Психологічний комфорт	Залежить від довіри, підтримки та позитивної атмосфери.	Комфорт сприяє відкритості; дискомфорт (страх критики) знижує ефективність спілкування.
Психологічний бар'єр	Виникає через страх оцінювання, мовні або тематичні труднощі.	Ускладнює взаємодію і знижує рівень впевненості під час спілкування.

**джерело розроблено автором Гаврутенко А.В*

Вони заважають відкритому висловлюванню думок і часто призводять до відчуження між учасниками спілкування. [3,38,10,5].

2.3. Професійні компетенції, необхідні для ефективної комунікації

Ефективна комунікація є ключовою навичкою для працівників дошкільної освіти, адже вона забезпечує успішну взаємодію з дітьми, батьками та колегами. У цьому контексті формування професійних комунікативних компетенцій є необхідною умовою для забезпечення якісного освітнього процесу.

Нами було визначено та структуровано наступні аспекти:

1. Активне слухання та емпатія.

Важливим аспектом професійної комунікації є здатність активно слухати та виявляти емпатію. Це дозволяє педагогам краще розуміти емоційний стан дітей та їхніх батьків, реагувати на їхні потреби та переживання, а також підтримувати позитивний клімат у групі. Активне слухання включає вміння задавати уточнюючі питання, перефразовувати почуте та демонструвати співчуття.

2. Емоційний інтелект.

Високий рівень емоційного інтелекту допомагає педагогам усвідомлювати й регулювати свої емоційні реакції, що є важливим у стресових ситуаціях, часто присутніх у дошкільному середовищі. Емоційний інтелект також сприяє кращій взаємодії з дітьми та колегами, дозволяючи будувати довірливі й підтримувальні стосунки.

3. Асертивність.

Асертивна комунікація передбачає здатність висловлювати свої думки, почуття та потреби відкрито та впевнено, але з повагою до співрозмовника. Це допомагає уникати як пасивного, так і агресивного стилю спілкування, створюючи умови для конструктивного вирішення конфліктів.

4. Педагогічні та психологічні знання.

Глибоке розуміння вікових особливостей розвитку дітей, специфіки їхньої психіки та принципів навчання є необхідними компонентами комунікативної компетенції педагога. Завдяки цим знанням працівники дошкільної освіти можуть адекватно реагувати на поведінку дітей, підтримувати їхній розвиток та організовувати комунікацію з батьками у зрозумілий та підтримувальний спосіб.

5. Рефлексивні навички.

Здатність до саморефлексії дозволяє педагогам оцінювати власну комунікативну поведінку, аналізувати її ефективність та вносити необхідні корективи. Рефлексивні навички є особливо важливими для професійного розвитку та підвищення якості комунікації з усіма учасниками освітнього процесу.

6. Міжкультурна чутливість.

У різноманітному соціальному середовищі дитячого садка важливо вміти враховувати культурні, мовні та соціальні відмінності між сім'ями. Міжкультурна чутливість допомагає уникати непорозумінь, формувати толерантне та інклюзивне середовище, що підтримує всі сім’ї, незалежно від їхніх індивідуальних відмінностей.

7. Вербальні та невербальні навички комунікації.

Здатність чітко й зрозуміло виражати свої думки, адаптувати свою мову до рівня сприйняття дитини та активно використовувати невербальні засоби, такі як жести, міміка, є важливими для комунікації у дошкільному середовищі. Вербальні навички дозволяють ефективно пояснювати та організовувати навчальні завдання, тоді як невербальні допомагають налагоджувати емоційний зв’язок із дітьми. [16,19,30,22,10].

Формування та розвиток зазначених професійних компетенцій є необхідними для забезпечення успішної комунікації в дошкільному навчальному закладі. Це дозволяє педагогам досягати більш високого рівня взаємодії з дітьми, сприяти їхньому розвитку, підтримувати довірливі стосунки з батьками та забезпечувати ефективну співпрацю в колективі.

Висновки до другого розділу.

Аналіз професійних та особистісних якостей педагога дошкільної освіти показує, що успішність його роботи з дітьми визначається не лише рівнем знань та навичок, а й особистісними рисами, такими як терплячість, емпатія, емоційна стабільність і вміння будувати довірливі стосунки. Ці якості є основою для створення безпечного, сприятливого середовища, де діти можуть не лише отримувати знання, а й розвиватися емоційно та соціально.

Дошкільний педагог має володіти комунікативною компетентністю, що включає здатність активного слухання, вміння виражати свої думки чітко і зрозуміло, а також здатність налаштовуватися на емоційні потреби дитини. Завдяки цьому створюються умови для розвитку індивідуальних особливостей дітей, формування навичок самостійності, соціальної взаємодії та позитивного ставлення до навчання.

Отже, професійні та особистісні якості педагога є важливими не тільки для забезпечення освітнього процесу, а й для виховання емоційно стабільних, самодостатніх і соціально активних дітей. Розвиток цих якостей сприяє не лише професійному зростанню самого педагога, а й позитивно впливає на психологічний клімат у дошкільному закладі, забезпечуючи гармонійний розвиток дітей та ефективність виховного процесу.

Психологічні чинники, що впливають на комунікативну взаємодію, відіграють важливу роль у формуванні ефективного обміну інформацією між учасниками комунікаційного процесу. Вони охоплюють індивідуальні особливості, такі як емоційний стан, стресовий рівень, самооцінка, а також сприйняття ситуацій і людей,

що може змінювати інтерпретацію повідомлень і впливати на результативність взаємодії.

Одним із основних чинників є емоційний стан учасників комунікації, який безпосередньо впливає на їх здатність до ефективного сприйняття і передачі інформації. Наявність стресу, тривоги чи депресії може знижувати рівень концентрації і здатність до активного слухання, що, в свою чергу, ускладнює розуміння одержуваних повідомлень. Важливим також є рівень самооцінки учасників комунікації: люди з низьким рівнем самооцінки можуть мати труднощі в вираженні своїх думок або в прийнятті критики, що також створює бар'єри в комунікаційному процесі.

Стереотипи та упередження, що часто виникають у взаємодії з іншими, є ще одним психологічним чинником, який може спотворювати комунікацію. Стереотипи про певні соціальні групи або індивідуумів можуть призводити до неправильного сприйняття та недооцінки повідомлень, а також до виникнення конфліктів.

Отже, розуміння та врахування психологічних чинників у процесі комунікації є важливими для створення сприятливих умов для взаємодії в колективі, покращення якості комунікативного процесу і зменшення ймовірності виникнення конфліктів чи непорозумінь. Врахування емоційних та когнітивних аспектів взаємодії дозволяє ефективніше налаштовувати комунікацію та досягати позитивних результатів у взаємодії між педагогами, дітьми та батьками.

Професійні компетенції є ключовим фактором для забезпечення ефективної комунікації в педагогічному середовищі, оскільки саме вони дозволяють педагогам здійснювати грамотний і взаєморозумілий обмін інформацією з дітьми, колегами та батьками. Вони включають не лише знання педагогічних та психологічних аспектів комунікації, а й здатність адаптувати стиль спілкування відповідно до конкретних ситуацій і потреб учасників.

Основними компонентами професійних компетенцій є активне слухання, емпатія, вміння виражати свої думки чітко і доступно, здатність до конструктивної критики та вирішення конфліктів. Педагоги повинні також володіти емоційною

стійкістю, що дозволяє ефективно взаємодіяти в умовах стресу або емоційного навантаження, характерних для педагогічної діяльності. Крім того, важливою є здатність до рефлексії та самоаналізу, що дозволяє вдосконалювати власні комунікативні навички та коригувати їх у процесі взаємодії з учнями, колегами та батьками.

Таким чином, розвиток професійних компетенцій у педагогів не лише підвищує ефективність комунікації, але й сприяє загальному поліпшенню навчального процесу та психологічного клімату в дошкільному закладі. Урахування і вдосконалення цих компетенцій має бути одним із пріоритетних напрямків професійного розвитку педагогів.

РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В КОЛЕКТИВІ

3.1. Комунікативні бар′єри та шляхи їх подолання

Комунікативні бар'єри — це перешкоди, які виникають у процесі спілкування і заважають ефективному обміну інформацією між співрозмовниками. Вони можуть бути спричинені різними факторами, такими як психологічні, соціальні, культурні, фізичні та семантичні особливості комунікантів. Важливим завданням є їх ідентифікація та пошук шляхів подолання для забезпечення продуктивної взаємодії.

Таблиця 3.1.1.

Основні типи комунікативних бар’єрів, їхні причини та шляхи подолання

Основні типи комунікативних бар’єрів	**Причини виникнення**	**Шляхи подолання**
Психологічні бар’єри	Зумовлені емоційним станом співрозмовників, їхніми переживаннями, тривожністю, страхом критики або невпевненістю. Включають бар'єри страху, відсутність довіри, низька самооцінка, агресія, стрес, негативне ставлення до співрозмовника.	○ Створення доброзичливої атмосфери спілкування. ○ Використання активного слухання та емпатії. ○ Підтримка відкритості та чесності у висловлюваннях. ○ Зниження емоційної напруги, зокрема за допомогою гумору або дружніх жестів. [44,20,38,36]
Семантичні бар’єри	Виникають через різне розуміння значення слів, термінів та виразів. Можуть з’явитися через різний	○ Пояснення термінів та перевірка розуміння повідомлення.

	рівень підготовки, знання спеціальної термінології або різні культурні контексти.	○ Використання простішої мови, адаптованої до аудиторії. Використання візуальних матеріалів (схеми, графіки) для кращого пояснення змісту. [22,12,19,44].
Фізичні бар’єри	Пов’язані з перешкодами в оточуючому середовищі: шум, погане освітлення, відсутність технічних засобів або велика відстань між співрозмовниками.	○ Забезпечення комфортного середовища для комунікації (відсутність сторонніх шумів, достатнє освітлення). ○ Використання сучасних засобів зв’язку та мультимедійних технологій для усунення технічних труднощів. ○ Обмеження кількості відволікаючих чинників (наприклад, вимкнення телефонів під час важливих зустрічей).
Бар’єри сприйняття (перцептивні)	Виникають через стереотипи, упередження та суб'єктивні оцінки співрозмовника. Люди схильні інтерпретувати інформацію, ґрунтуючись на попередньому досвіді, що може призвести до викривлення змісту.	○ Усвідомлення власних стереотипів та їхнє подолання. ○ Виявлення поваги та інтересу до позиції іншої людини. ○ Використання запитань для прояснення та уточнення намірів і смислу повідомлень [33,29,30,12].

Соціально-культурні бар’єри	Пов'язані з різними соціальними нормами, культурними традиціями, національними особливостями, що впливають на стиль комунікації, мовні звороти, невербальні сигнали.	○ Підвищення обізнаності про культурні відмінності співрозмовників. ○ Врахування різноманітних соціальних та культурних контекстів під час спілкування. ○ Застосування універсальних невербальних сигналів (наприклад, посмішка) для підтримки позитивної атмосфери.
Лінгвістичні (мовні) бар’єри	Зумовлені недостатнім знанням мови, мовними відмінностями, діалектами або акцентами.	○ Використання спрощених мовних конструкцій, надання додаткових пояснень. ○ Використання перекладу або двомовних матеріалів. ○ Застосування невербальних засобів комунікації (жестів, малюнків) для уточнення змісту [19,28,39,47].
Бар’єри зворотного зв’язку	Виникають, коли зворотний зв'язок відсутній або є недостатньо чітким, що ускладнює розуміння, чи було повідомлення правильно інтерпретоване.	○ Запитувати зворотний зв'язок та заохочувати обговорення. ○ Уточнювати, чи правильно співрозмовник зрозумів основний зміст.

		○ Створення середовища, де кожен учасник комунікації має можливість висловити свої думки.

**джерело розроблено автором Гаврутенко А.В*

Загальні стратегії подолання комунікативних бар'єрів:

Розвиток навичок активного слухання:

○ Використання невербальних сигналів (кивок головою, зоровий контакт), що свідчать про уважність.

○ Перефразування сказаного співрозмовником для перевірки розуміння.

○ Виявлення щирої зацікавленості у співрозмовнику.

○ Покращення емоційного інтелекту:

○ Вміння контролювати власні емоції та розпізнавати емоційний стан інших.

○ Застосування емпатії для налагодження позитивної атмосфери.

Нами також було розглянуто аспекти адаптації комунікації та шляхи їх реалізації. Основні з них наведено у таблиці 3.1.2.

Таблиця 3.1.2

Аспекти адаптації комунікації та шляхи їх реалізації

Аспект	Опис	Шляхи реалізації
Адаптація стилю спілкування	Підлаштування манери спілкування під особливості співрозмовників: їхній вік, соціальний статус, професійний досвід.	- Аналіз особливостей аудиторії. - Використання відповідного стилю мовлення (офіційний чи неформальний). - Вибір тону та інтонації залежно від контексту.

Постійна рефлексія	Аналіз власної комунікації для виявлення сильних сторін і недоліків.	- Проведення самоаналізу після важливих розмов. - Визначення проблемних зон у спілкуванні та робота над ними.
Саморозвиток	Прагнення вдосконалити свої комунікативні навички та усунути бар’єри.	- Участь у тренінгах і майстер-класах. - Робота з фахівцями (коучинг, супервізія). - Читання літератури з психології комунікації.

**джерело розроблено автором Гаврутенко А.В*

Подолання комунікативних бар'єрів є важливим кроком до встановлення ефективної взаємодії, гармонійних стосунків та досягнення професійних цілей у будь-якій сфері діяльності.

3.2. Стилі комунікації та їх вплив на взаємини у колективі

Стиль комунікації визначає, як особи обмінюються інформацією, виражають свої думки і почуття, а також реагують на комунікацію інших. Різні стилі можуть суттєво впливати на атмосферу у колективі, ефективність співпраці, а також на загальний рівень задоволеності працівників.[19,39,28,40,37].

Основні стилі комунікації:

Агресивний стиль характеризується проявом домінування, критики, неприязні, частого використання звинувачень та принижень.

Вплив на колектив:

- Створює атмосферу страху та напруженості.
- Знижує рівень довіри серед співробітників.
- Підвищує ризик конфліктів та негативної реакції.
- Може призводити до плинності кадрів. [18,39,28,17,27].

Пасивний стиль виявляється в уникненні конфліктів, відмові висловлювати власну думку, підкоренні думкам інших.

Вплив на колектив:

- Призводить до неясності у комунікації та непорозумінь.
- Створює відчуття незадоволеності у співробітників, оскільки їхні потреби та ідеї ігноруються.
- Може призвести до емоційного вигорання, якщо співробітники відчувають, що їхня думка не має значення.

Ассертивний стиль включає вміння чітко і впевнено висловлювати свої думки та почуття, водночас поважаючи думки інших.

Вплив на колектив:

- Створює відкриту атмосферу для обговорення ідей та думок.
- Підвищує рівень довіри і співпраці між членами команди.
- Сприяє конструктивному вирішенню конфліктів та проблем.
- Підвищує загальну задоволеність працівників.

Діалогічний стиль характеризується активним слуханням, обміном думками та ідеями в обопільному діалозі.

Вплив на колектив:

- Створює атмосферу взаємоповаги і довіри.
- Сприяє глибшому розумінню потреб і очікувань кожного члена команди.
- Підвищує креативність завдяки інтеграції різних точок зору.
- Допомагає уникати конфліктів через відкритість до конструктивної критики.

Вплив стилів комунікації на колектив:

Ефективність співпраці:

Ассертивний та діалогічний стилі сприяють кращій командній роботі, адже члени колективу можуть вільно висловлювати свої ідеї, ділитися думками і пропозиціями.

Агресивний та пасивний стилі, навпаки, знижують ефективність співпраці та можуть призводити до конфліктів.

Мотивація працівників:

У колективах з ассертивним та діалогічним стилем комунікації працівники відчувають свою цінність, що позитивно впливає на їхню мотивацію.

Агресивний стиль може знижувати мотивацію та викликати вигорання, а пасивний стиль може призвести до апатії.

Рівень задоволеності:

Високий рівень задоволеності в колективах із відкритою та конструктивною комунікацією.

У колективах із агресивним або пасивним стилями працівники частіше відчувають незадоволеність через відсутність підтримки та взаємопорозуміння.

Конфлікти:

Діалогічний та асертивний стилі допомагають конструктивно вирішувати конфлікти, знижуючи ймовірність їх виникнення.

Агресивний стиль може провокувати нові конфлікти, а пасивний стиль заважає їхній конструктивній розрядці.

Розвиток команди:

Стилі комунікації формують командну культуру. Діалогічний та асертивний підходи сприяють розвитку культури співпраці, підтримки та поваги.

Наявність агресивних або пасивних комунікацій може призводити до дезінтеграції команди і створення токсичної атмосфери.

У Таблиці 3.2.1 ми порівнюємо агресивні та пасивні сторони комунікації.

Таблиця 3.2.1

Порівння агресивних та пасивних сторін комунікації.

Аспект	**Агресивна комунікація**	**Пасивна комунікація**
Основна характеристика	Прояв домінування, критики, звинувачень, принижень	Уникання конфліктів, низька ініціативність, відсутність вираження думок
Емоційний стан	Високий рівень напруженості, агресії, ворожості	Страх, тривога, відчуття безпорадності
Поведінка	Нападки, прямі звинувачення, зневага	Мовчання, підкорення, відсутність вираження потреб та думок

Взаємодія з іншими	Створює атмосферу конфлікту, погіршує взаєморозуміння	Викликає непорозуміння, призводить до невиразних відносин
Ризики	Збільшення конфліктів, порушення взаємоповаги	Невизначеність, відсутність конструктивної комунікації
Приклади	«Ти завжди не правий!», «Ти нічого не розумієш!»	«Якщо ти хочеш так, то я не проти…»

**джерело розроблено автором Гаврутенко А. В*

Агресивна комунікація призводить до негативних емоцій та порушує взаємоповагу, тоді як пасивна комунікація часто заважає вираженню власних думок, що може створювати непорозуміння. Обидва стилі комунікації є неефективними для здорових міжособистісних відносин, і тому важливо прагнути до конструктивної та відкритої комунікації, де кожен з учасників взаємодії може вільно висловлювати свої думки й почуття.

3.3. Роль керівника у формуванні комунікативної культури в колективі

Комунікативна культура в колективі визначає, як члени команди взаємодіють один з одним, обмінюються інформацією та вирішують конфлікти. Керівник відіграє ключову роль у формуванні та підтримці цієї культури. Його стиль спілкування, поведінка та цінності можуть істотно впливати на атмосферу в колективі, а також на ефективність роботи команди. [23,39,36,28].

Таблиця 3.3.1

Роль керівника у формуванні комунікативної культури

Аспект	Опис	Дії/Рекомендації
Модель поведінки	Керівник є прикладом для наслідування, демонструючи стиль спілкування, що заохочує повагу, відкритість і конструктивність.	- Практикувати асертивність і повагу в комунікації.
Створення відкритої комунікації	Заохочення працівників вільно висловлювати свої думки та пропозиції без	- Виявляти емпатію та підтримувати

	страху бути засудженими.	конструктивний тон у взаємодії.
Забезпечення зворотного зв'язку	Надання конструктивного зворотного зв'язку, що допомагає працівникам розуміти свої успіхи та слабкі сторони.	- Проводити регулярні зустрічі для обговорення ідей.
Управління конфліктами	Розв'язання конфліктів через навички медіації та конструктивний діалог.	- Створювати безпечну атмосферу для відкритого діалогу.
Підтримка комунікативного розвитку	Організація навчань для розвитку комунікативних навичок працівників.	- Проводити індивідуальні оцінки продуктивності.
Формування цінностей і норм	Встановлення цінностей, які регулюють взаємодію в колективі, таких як повага, підтримка та командна робота.	- Регулярно обговорювати результати роботи та визначати напрями розвитку.
Залучення команди до прийняття рішень	Включення працівників у процес ухвалення важливих рішень для підвищення їхньої відповідальності та мотивації.	- Вчасно виявляти конфлікти.
Створення сприятливого середовища	Формування фізичного та психологічного середовища, яке сприяє ефективній комунікації.	- Використовувати методики медіації для досягнення порозуміння між сторонами.

**джерело розроблено автором Гаврутенко А.В*

Наявність доступних каналів комунікації, таких як електронна пошта, чати, внутрішні форуми, сприяє швидкому обміну інформацією.

Висновки до третього розділу

Комунікативні бар'єри є серйозними перешкодами на шляху до ефективної взаємодії між людьми, оскільки вони можуть спотворювати інформацію, спричиняти непорозуміння або навіть конфлікти. Основні типи таких бар'єрів включають психологічні, семантичні, перцептивні, лінгвістичні та культурні бар'єри, кожен з яких має свій специфічний вплив на процес комунікації. Визначення та усунення цих бар'єрів є важливим завданням для досягнення більш продуктивної

та гармонійної взаємодії, особливо в педагогічному середовищі, де комунікація між вчителями, учнями та батьками має велике значення.

Шляхи подолання бар'єрів включають розвиток навичок активного слухання, використання зрозумілої та доступної мови, а також застосування невербальних засобів комунікації. Крім того, важливо створювати умови для відкритого і доброзичливого обміну думками, що сприяє формуванню довіри та зменшенню рівня конфліктів. Застосування цих підходів дозволяє не лише подолати бар'єри, але й поліпшити якість комунікації, зокрема в навчальних закладах, де важливі ефективні взаємодії для навчання та виховання дітей.

Таким чином, усвідомлення і коригування комунікативних бар'єрів дозволяє значно підвищити ефективність комунікаційного процесу, сприяючи розвитку здорових, конструктивних відносин як у професійному, так і в особистому контексті.

Стилі комунікації значно впливають на атмосферу в колективі, оскільки вони визначають спосіб взаємодії між його членами та сприяють чи, навпаки, заважають розвитку здорових робочих відносин. Агресивний, пасивний, і асертивний стилі мають різні наслідки для колективу: агресивний стиль комунікації призводить до створення напруженої та ворожої атмосфери, що знижує довіру і співпрацю між членами команди. Пасивний стиль, у свою чергу, може призвести до нерозуміння та зниження мотивації, оскільки люди, які не висловлюють свої думки і потреби, часто відчувають себе непоміченими чи недооціненими. Асертивний стиль є найбільш ефективним, оскільки він дозволяє чітко висловлювати свої думки та почуття, водночас враховуючи права інших, що сприяє розвитку здорових і конструктивних стосунків у колективі.

Розуміння і застосування різних стилів комунікації допомагає створити позитивний психологічний клімат у колективі, підвищити ефективність взаємодії та вирішення конфліктів, сприяти співпраці та розвитку професійних відносин. Важливо, щоб члени колективу мали можливість адаптувати свої комунікативні стратегії залежно від ситуації та потреб групи. Такий підхід дозволяє не тільки досягати робочих цілей, але й створює підтримуюче і довірливе середовище, що позитивно впливає на загальну атмосферу в організації.

Керівник відіграє ключову роль у формуванні та підтримці комунікативної культури в колективі. Його стиль комунікації, здатність до активного слухання, надання конструктивного зворотного зв'язку та створення атмосфери взаємної поваги визначають ефективність взаємодії серед співробітників. Керівник, який демонструє приклад відкритої, чесної та прозорої комунікації, мотивує інших діяти так само, що сприяє створенню довірчих і продуктивних стосунків у колективі.

Інтеграція ефективних комунікативних практик у щоденну діяльність колективу дозволяє керівникові знижувати конфлікти, оптимізувати процеси прийняття рішень, а також забезпечувати підтримку професійного розвитку співробітників. Він також допомагає вивести на передній план важливість емоційного інтелекту, співчуття та слухання, що є невід'ємними складовими сучасної комунікативної культури.

Таким чином, роль керівника у формуванні комунікативної культури не лише допомагає створити сприятливі умови для ефективної роботи, але й визначає майбутнє організаційної взаємодії та розвиток колективу. Впровадження етичних стандартів комунікації, зокрема в аспектах взаємоповаги та підтримки, має критичне значення для формування здорової організаційної культури та досягнення загальних цілей організації.

РОЗДІЛ 4. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ ДОШКІЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

4.1. Характеристика методологічної бази дослідження

У цьому дослідженні розглядається комунікативна взаємодія між працівниками дошкільного закладу як важливий аспект професійної діяльності, що впливає на емоційний клімат у колективі та загальний розвиток дітей. Основною метою було виявити характер, стиль та ефективність комунікації між вихователями, помічниками вихователів та адміністрацією. У нашому дослідженні взяли участь 40 осіб, а саме працівники Пісківського заклад дошкільної освіти (ясла-комбінованого типу) № 2 « Артемко».

Дослідницька робота проводилася протягом березня-травня 2024 року із працівниками Пісківського закладу дошкільної освіти (ясла-комбінованого типу) № 2 «Артемко». Віковий розподіл досліджуваних від 20 років до 60 років. Заключний етап дослідження проходив у травні 2024 року під час практичної підготовки. Після цього також був проведений тренінг для персоналу, що показав свою ефективність.

Методика дослідження включала анкетування, спостереження та аналіз взаємодії під час педагогічних нарад, планувань та повсякденного спілкування з дітьми. Досліджувалася комунікація як вербальна (висловлювання, звернення), так і невербальна (жести, міміка), а також рівень конфліктності та підтримки серед колег. [23,28,19,38].

Методи, які використовувалися під час дослідження:

Анкетування – для отримання інформації про особливості комунікативної взаємодії, стилі та бар’єри у спілкуванні.

Спостереження – для аналізу реальних моделей взаємодії між працівниками під час виконання щоденних обов’язків.

Опитування – глибинні інтерв’ю з працівниками для виявлення суб’єктивних уявлень про комунікацію та труднощі у спілкуванні.

Аналіз документів (звіти, протоколи нарад) – для дослідження формальної та неформальної комунікації в колективі

Таке дослідження дозволяє отримати цілісну картину психологічних аспектів комунікації, що сприяють або перешкоджають ефективній взаємодії в колективі та впливають на загальний мікроклімат у закладі дошкільної освіти.

В цьому дослідженні застосовано такі методики тест «Оцінка комунікативності вчителя», ситуаційний тест «Рівень розвитку педагогічного спілкування», методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П. Хеппнер, І.Х. Петерсен), а також тест «Оцінка рівня конфліктності особистості».

Тест «Оцінка комунікативності вчителя» спрямований на визначення рівня комунікативних навичок педагогів, їх здатності ефективно взаємодіяти з учнями, колегами та батьками. Він допомагає виявити сильні сторони та потенційні проблеми в комунікативній поведінці, зокрема вміння слухати, адекватно реагувати на різні ситуації та створювати позитивну атмосферу в спілкуванні.

Мета тесту: Оцінити рівень розвитку основних комунікативних якостей вчителя, таких як відкритість, емпатія, толерантність, гнучкість у спілкуванні, здатність до конструктивного вирішення конфліктів, уміння сприймати і надавати зворотний зв'язок.

Структура тесту: Тест складається з кількох блоків питань або тверджень, що стосуються різних аспектів комунікативної взаємодії. Вчитель оцінює кожне твердження, використовуючи шкалу від «абсолютно згоден» до «абсолютно не згоден». Типові теми, які охоплює тест, включають:

Взаємодія з учнями (здатність підтримувати контакт, стимулювати активність та інтерес дітей).

Взаємини з колегами (готовність до співпраці, обмін досвідом).

Комунікація з батьками (відкритість у спілкуванні, здатність досягати порозуміння).

Реакція на критику та конфліктні ситуації (стиль реагування на труднощі, самоконтроль).

Оцінка результатів: Результати тесту групуються за категоріями, наприклад, «високий рівень комунікативності», «середній рівень», «низький рівень». За

підсумками тесту вчителі можуть отримати рекомендації щодо підвищення комунікативної ефективності, наприклад, розвивати активне слухання, емпатію або навички конструктивного зворотного зв'язку.

Тест «Оцінка комунікативності вчителя» є корисним інструментом для самооцінки та професійного розвитку, дозволяючи педагогам усвідомити власні комунікативні особливості та покращити якість взаємодії з усіма учасниками освітнього процесу.

Ситуаційний тест «Рівень розвитку педагогічного спілкування»

Цей тест призначений для оцінки вміння педагога ефективно взаємодіяти з учнями, колегами та батьками, а також для виявлення рівня розвитку педагогічної комунікації. Тест допомагає вчителю оцінити свою здатність налаштовувати контакт з учнями, мотивувати їх до навчання, встановлювати довірливі стосунки та підтримувати сприятливу атмосферу для спілкування в класі.

Структура тесту: тест складається з ряду педагогічних ситуацій, кожна з яких описує певний випадок зі життя. Педагог обирає з кількох запропонованих варіантів поведінки ту, яку вважає найбільш відповідною. Ситуації охоплюють різні аспекти комунікації – мотиваційні, дисциплінарні, емоційні тощо.

Оцінка результатів: результати визначаються за допомогою балів, що свідчать про рівень педагогічного спілкування. Вчителі з високим рівнем здатні ефективно вирішувати різноманітні ситуації, демонструючи гнучкість і підтримку. Середній рівень свідчить про достатній рівень комунікативних навичок, а низький – про необхідність вдосконалення у спілкуванні з учнями.

Тест «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П. Хеппнер, І.Х. Петерсен)

Розроблений психологами П. П. Хеппнером та І. Х. Петерсеном, цей тест оцінює здатність до ефективного вирішення конфліктів у професійному та особистому житті. Тест фокусується на особистих стратегіях, які людина використовує для вирішення конфліктів, а також на її здатності підтримувати конструктивне ставлення та уникати ескалації конфлікту.

Структура тесту: тест містить серію тверджень, які описують різні стратегії та підходи до вирішення конфліктів (наприклад, уникання, компроміс, співробітництво, конкуренція). Респондент оцінює, наскільки часто він використовує зазначену стратегію, обираючи відповіді на шкалі частоти.

Оцінка результатів: результати допомагають визначити домінуючий стиль поведінки в конфліктних ситуаціях, а також рівень компетентності у виборі відповідної стратегії залежно від конкретної ситуації. Педагоги, які виявляють високий рівень компетентності, здатні застосовувати різні підходи та вирішувати конфлікти конструктивно.

Тест «Оцінка рівня конфліктності особистості»

Цей тест орієнтований на оцінку схильності людини до конфліктної поведінки. Він допомагає зрозуміти, наскільки часто респондент виявляє тенденцію до участі в конфліктах і наскільки ефективно він може контролювати свою реакцію на подразники.

Структура тесту: тест складається з серії запитань або тверджень, що стосуються типових ситуацій, які можуть провокувати конфліктну поведінку. Респондент оцінює свою реакцію або згоду з твердженням за шкалою від «повністю згоден» до «абсолютно не згоден».

Оцінка результатів: результати дають змогу визначити рівень конфліктності особистості – низький, середній або високий. Низький рівень свідчить про спокійне, стримане ставлення до потенційно конфліктних ситуацій, середній рівень – про схильність до розв'язання конфліктів за умов наявності обґрунтованих причин, а високий – про тенденцію до частого залучення в конфлікти, навіть у незначних ситуаціях.

4.2. Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей комунікативної взаємодії працівників закладу дошкільної освіти.

Базою для нашого дослідження був Пісківський заклад дошкільної освіти (ясла-садок комбінованого типу) №2 Артемко. Нами було встановлено:

Аналіз результатів ситуаційного тесту «Рівень розвитку педагогічного спілкування» показав, що більшість (90 %) працівників дошкільного закладу демонструють середній та високий рівень комунікативних навичок. Педагоги з високим рівнем мають здатність встановлювати з учнями довірливий контакт, виявляють емпатію, гнучко реагують на зміни в поведінці дітей і ефективно підтримують позитивний клімат у групі. Водночас, у деяких вихователів (10%) виявлено труднощі з адаптацією до непередбачуваних ситуацій та проявом емоційної підтримки, що свідчить про необхідність додаткових тренінгів для покращення навичок педагогічного спілкування.

Основні результати дослідження тесту «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П. Хеппнер, І.Х. Петерсен) ми зазначили у таблиці 4.2.1., яка узагальнить основні висновки, отримані після обробки результатів респондентів. Вона дозволить побачити домінуючі стратегії поведінки, рівень компетентності в управлінні конфліктами та схильність до певних методів вирішення.

Таблиця 4.2.1.

Рівні компетентності у вирішенні конфліктів серед працівників дошкільного закладу.

Стратегія вирішення конфліктів	**Високий рівень компетентності (%)**	**Середній рівень компетентності (%)**	**Низький рівень компетентності (%)**
Співпраця	45%	40%	15%
Компроміс	50%	35%	15%
Уникання	20%	40%	40%
Конкуренція	15%	25%	60%
Пристосування	30%	45%	25%

**джерело розроблено автором Гаврутенко А.В*

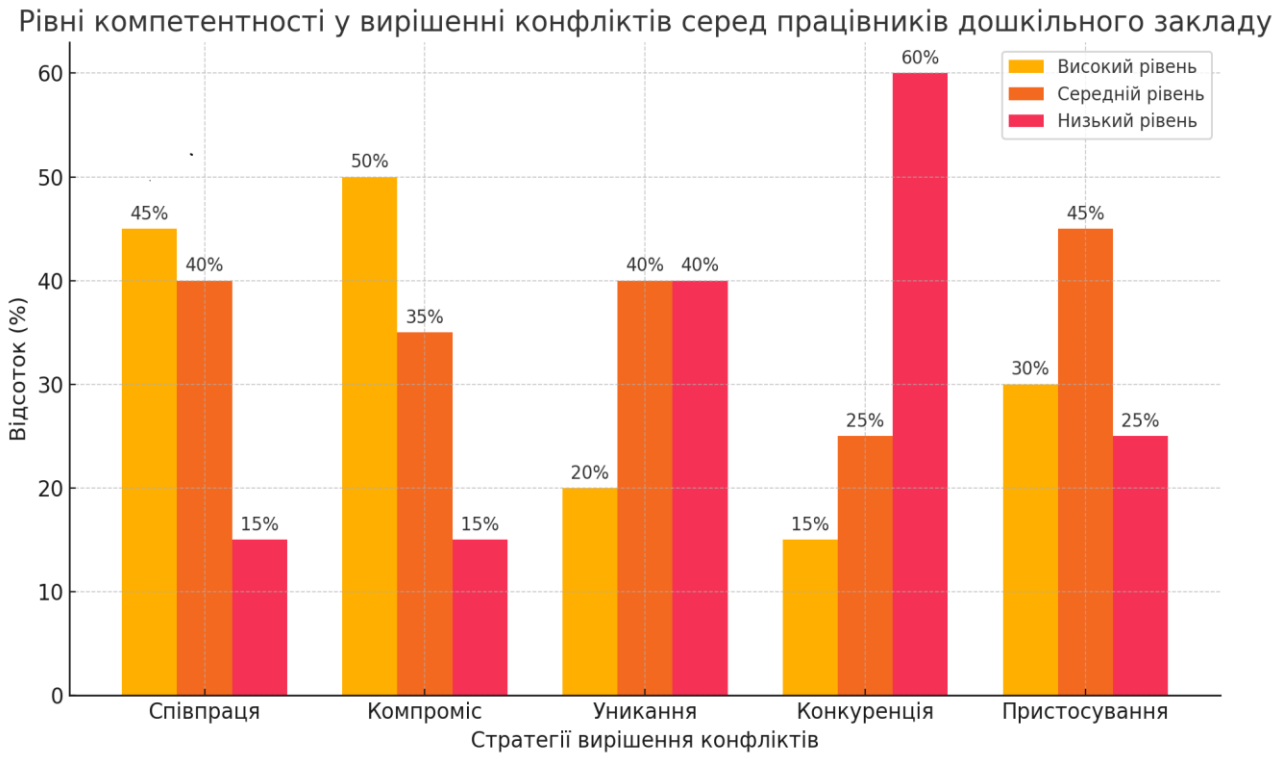
Пояснення до таблиці 4.2.1.

-Високий рівень компетентності показує, що респонденти можуть ефективно застосовувати стратегію для вирішення конфліктів, що сприяє конструктивній взаємодії.

-Середній рівень компетентності свідчить про достатній рівень володіння стратегією, однак з можливістю для вдосконалення.

-Низький рівень компетентності означає, що респондентам варто розвивати навички для ефективнішого вирішення конфліктів з використанням відповідної стратегії.

Мал.4.2.1



Висновки по методиці «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П. Хеппнер, І.Х. Петерсен)

1. Високий рівень компетентності виявили педагоги, які активно застосовують співпрацю та компроміс як стратегії вирішення конфліктів. Це свідчить про високий рівень їхніх комунікативних здібностей і готовність до конструктивної взаємодії.

2. Середній рівень є характерним для респондентів, які мають базові навички, але потребують удосконалення у вирішенні конфліктів через уникання та пристосування.

3. Низький рівень компетентності демонструють педагоги, які недостатньо ефективно використовують стратегії уникання та конкуренції, що свідчить про потребу у цілеспрямованому навчанні.

Результати дослідження показали, що існує необхідність у систематичному проведенні навчальних заходів (тренінги, семінари, індивідуальні консультації) для вдосконалення стратегій співпраці та зниження частоти використання уникання у конфліктних ситуаціях.

-Співпраця і компроміс є найпоширенішими стратегіями серед працівників з високим і середнім рівнем компетентності, що сприяє зниженню конфліктності в колективі.

-Конкуренція показує найбільшу частку респондентів з низьким рівнем компетентності, що може вказувати на труднощі з конструктивною комунікацією при виникненні конфліктів.

-Уникання і пристосування менш популярні серед респондентів з високою компетентністю, але середній рівень їх застосування свідчить про часте використання в колективі, особливо у випадках, коли конфлікти вважаються невирішуваними або небажаними.

Аналіз результатів тесту «Оцінка рівня конфліктності особистості» показав, що переважна більшість (80%) педагогів має низький або середній рівень конфліктності, що свідчить про їхню здатність зберігати самоконтроль і уникати конфліктів без нагальних причин. Це позитивно позначається на атмосфері в колективі та сприяє зниженню стресу серед працівників і дітей. Водночас, незначна частина (20 %) педагогів демонструє підвищений рівень конфліктності, що може бути наслідком емоційного вигорання або особистісних особливостей, які потребують додаткової підтримки, наприклад, через супервізії чи програми для розвитку емоційної стійкості. Результати зазначено у Таблиці 4.2.2.

Таблиця 4.2.2

Рівні конфліктності серед педагогів дошкільного закладу

Рівень конфліктності	Частка педагогів (%)	Опис
Низький	50%	Високий самоконтроль, здатність уникати конфліктів, налаштованість на конструктивну комунікацію.
Середній	30%	Виявляють конфліктність лише за обґрунтованих причин, здатні розв'язувати конфлікти при потребі.
Високий	20%	Схильність до участі в конфліктах, труднощі з контролем емоційних реакцій, потреба у вдосконаленні саморегуляції.

**джерело розроблено автором Гаврутенко А.В*

Основні показники за результатами методики «Оцінка рівня конфліктності особистості»

- **80% педагогів** мають низький або середній рівень конфліктності, що свідчить про вміння підтримувати сприятливий психологічний клімат у колективі.
- **20% педагогів** мають високий рівень конфліктності, що може свідчити про схильність до конфліктної поведінки і потребу у розвитку навичок саморегуляції та конструктивної комунікації. Саме для цієї частини досліджуваних було б доречним використання практичних рекомендацій, розроблених нами, для покращення комунікативного рівні у колективі.

Мал.4.2.2

Отже, результати дослідження свідчать про досить високий рівень комунікативної компетентності серед працівників дошкільного закладу. Більшість педагогів здатні налагоджувати позитивні стосунки з дітьми, колегами та батьками, що сприяє комфортному середовищу для навчання і розвитку. Водночас окремі аспекти – такі як здатність до вирішення конфліктів та емоційна стійкість – потребують подальшого розвитку. Рекомендовані заходи включають навчальні семінари з педагогічної комунікації, тренінги з емоційної компетентності та програми з профілактики емоційного вигорання.

Також нами був проведений тренінг з «Розвитку комунікативних навичок»

Основні позиції якого складають: мета, основні завдання, зміст і результати.

Мета: Підвищити ефективність спілкування між працівниками, з батьками та дітьми; зміцнити взаєморозуміння в колективі; навчити конструктивно вирішувати конфлікти.

Основні завдання:

1. Розвиток активного слухання та емпатії.
2. Удосконалення технік невербальної комунікації.
3. Навчання ефективних способів вирішення конфліктів.
4. Формування командної взаємодії.

Зміст:

1. Ефективне спілкування: техніки слухання, правильна подача інформації.
2. Невербальна комунікація: робота з мімікою, жестами, інтонацією.
3. Вирішення конфліктів: використання "Я-повідомлень", конструктивний підхід.
4. Робота в команді: взаємодія, довіра, розподіл ролей.

Результати:

1. Покращення комунікації у колективі.
2. Зниження рівня конфліктності.
3. Підвищення довіри та взаєморозуміння між працівниками і батьками.

4.3. Рекомендації по підвищенню рівня комунікативної взаємодії у колективі

На основі отриманих результатів дослідження психологічних особливостей комунікативної сфери працівників дошкільного навчального закладу нами було розроблено рекомендації по підвищенню рівня комунікативної взаємодії у колективі. Педагогічні технології для підвищення ефективності комунікації.

Підтримка емоційного здоров’я:

Регулярно проводити зустрічі для обговорення емоційного стану кожного працівника. Забезпечити безпечне середовище, де можна відкрито поділитися труднощами.

Впроваджуйте практики зниження стресу, такі як дихальні вправи, короткі перерви для відновлення енергії, а також тренінги по психічному здоров'ю.

1. Колективна робота та підтримка:

- Створюйте атмосферу співпраці серед працівників. Регулярно організовуйте колективні обговорення та планування для обміну досвідом.
- Підтримуйте відкриту комунікацію, де кожен може висловити свої ідеї та отримати підтримку від колег.

2. Професійний розвиток:

- Заохочуйте відвідування тренінгів і семінарів для вдосконалення навичок у роботі з дітьми та розвитку емоційного інтелекту.
- Організовуйте внутрішні курси або обговорення нових методик виховання та психологічної підтримки.

3. Збалансованість роботи та відпочинку:

- Звертайте увагу на можливість для відпочинку та перерв під час робочого дня. Це допоможе уникнути вигорання та зберегти енергію.
- Плануйте гнучкий графік роботи, якщо це можливо, щоб співробітники могли краще поєднувати роботу та особисте життя.

4. Визнання та мотивація:

- Регулярно нагадуйте працівникам про їхні досягнення та важливість їхньої роботи.

- Використовуйте похвалу та підтримку для мотивації колективу, зокрема для створення позитивної атмосфери у групах.

Інтерактивне навчання: Використання дискусій, рольових ігор, мозкового штурму та інших інтерактивних методів, які залучають учнів до активної взаємодії.

Технологія «Круглий стіл»: Формат обговорення, що дозволяє кожному учню висловити свою думку, підвищує рівень залученості.

Використання сучасних мультимедійних технологій: Презентації, відеоматеріали, онлайн-тести для урізноманітнення форми подачі інформації.

Емпатійне слухання: Формування атмосфери довіри, активне слухання та надання зворотного зв'язку, що сприяє кращому порозумінню між учасниками.

Отже, комунікативний процес у педагогічному середовищі є багатогранним явищем, яке охоплює обмін знаннями, розвиток соціальних компетенцій та створення умов для повноцінного розвитку особистості.

Вправи на згуртованість

1. "Павутинка єдності"

Мета: Розвиток довіри, створення позитивної атмосфери в колективі.

Матеріали: Моток нитки або стрічки.

Хід: Учасники стають у коло. Один з учасників тримає моток нитки, називає позитивну рису іншого учасника та кидає моток йому, тримаючи кінець нитки. Процес повторюється, поки всі учасники не отримають нитку. У результаті утворюється "павутинка".

Обговорення: Як відчували себе під час гри? Що допомагає тримати "павутинку" міцною?

2. "Склади пазл"

Мета: Формування командної роботи та вміння співпрацювати.

Матеріали: Заздалегідь розрізане на частини зображення (пазл).

Хід: Кожному учаснику видається частина пазла. Завдання групи — скласти зображення, обговорюючи дії та допомагаючи одне одному. Після завершення проводиться обговорення про важливість співпраці.

Вправи на релаксацію

1. "Дихання кольорами"

Мета: Зняття напруги, навчання технікам релаксації.

Хід: Учасники сідають у зручну позу, закривають очі. Ведучий пропонує уявити приємний колір, що символізує спокій (наприклад, блакитний). Вдихаючи, уявляємо, як колір заповнює тіло. Видихаючи, уявляємо, що всі турботи залишають нас у вигляді сірого диму. Повторити кілька разів.

Завершити вправу обговоренням: Які відчуття викликав обраний колір?

2. "Танення льоду"

Мета: Фізичне і психічне розслаблення.

Хід: Учасники стоять у просторій кімнаті. Ведучий каже: "Уявіть, що ви шматочки льоду, які починають танути під теплими променями сонця". Учасники поступово "розморожують" кожну частину свого тіла: спочатку пальці рук, далі плечі, шию, спину тощо.

Завершити вправу глибоким вдихом і видихом.

Вправи на розвиток комунікативних навичок

1. "Емоційний м'яч"

Мета: Навчитися виражати емоції та розуміти інших.

Матеріали: М'яч.

Хід: Учасники сидять у колі. Ведучий кидає м'яч одній людині, називаючи емоцію (наприклад, радість, здивування). Той, хто зловив м'яч, повинен виразити цю емоцію мімікою чи жестами, а потім передати м'яч далі, називаючи іншу емоцію.

Обговорення: Які емоції було легко чи складно зобразити? Чому?

2. "Дзеркало"

Мета: Розвиток емпатії та невербальної комунікації.

Хід: Учасники працюють у парах. Один виконує роль "дзеркала", інший — "оригіналу". "Оригінал" повільно виконує рухи (наприклад, піднімає руки, нахиляється), а "дзеркало" має повторювати їх синхронно. Через 2-3 хвилини ролі змінюються.

Після вправи обговорюються відчуття "дзеркала" та "оригіналу".

Техніки релаксації, зняття напруженості [1, 8, 11].

1.Сім свічок

Інструкція: «Сядьте зручно, закрийте очі, розслабтеся. Вам спокійно, зручно і комфортно… Ви дихаєте глибоко і рівно… Уявіть собі, що на відстані приблизно метра від Вас стоять сім палаючих свічок… Зробіть повільний, максимально глибокий вдих. А тепер уявіть, що Вам потрібно задути одну із цих свічок. Якомога сильніше подуйте в її напрямку, повністю видихаючи повітря. Вогонь починає тремтіти, свічка гасне… Ви знову робите повільний глибокий вдих, а потім задуваєте наступну свічку. І так всі сім…» Вправу найкраще всього виконувати під спокійну неголосну музику, в напівзатемненому приміщені.

Сенс вправи: Проста і ефективна техніка релаксації, яка включає концентрацію на уявному об'єкті і дихальну вправу.

Обговорення: Як змінювався стан учасників по мірі виконання цього завдання? Де в реальних життєвих ситуаціях може бути корисно опанування такою технікою?

2.Абажур

Інструкція: Учасників просять зручно сісти, розслабитися і закрити очі. Їм дається наступна інструкція: «Уявіть, що у вас всередині, на рівні грудей, горить яскрава лампа, покрита абажуром. Коли світло іде вниз, вам тепло, спокійно і комфортно… Але коли ми починаємо нервувати, абажур повертається лампою вверх… Різке світло б'є в очі, сліпить, стає жарко і некомфортно. Уявіть собі таку ситуацію… Але в наших силах її виправити. Представте, як абажур повільно і плавно повертається вниз, приймаючи вихідне положення… Сліпуче світло зникає, вам знову стає тепло, комфортно і затишно…»

Сенс вправи: Таку техніку можна використовувати для експрес-регуляції свого емоційного стану, швидкого зняття стресу.

Обговорення: Наскільки детально вдалося уявити собі описуючу ситуацію? Як змінювався стан учасників по мірі того, як вони мисленєво повертали абажур? Де і як в реальному житті можна використати такий прийом саморегуляції? [1, 8, 11]

Висновки до четвертого розділу

У четвертому розділі детально описано методичний інструментарій, використаний у нашому дослідженні, а також подано результати емпіричного аналізу комунікативного компоненту працівників дошкільного навчального закладу – Пісківського закладу дошкільної освіти №2 «Артемко».

Основні результати дослідження:

1. Рівень комунікативної компетентності. Більшість педагогів мають високий або середній рівень комунікативної компетентності, що проявляється у здатності ефективно взаємодіяти з дітьми, колегами та батьками. Це створює позитивний психологічний клімат у колективі, забезпечує умови для розвитку дітей і підтримує партнерські відносини з батьками.

2.Вирішення конфліктів. Виявлено, що основною стратегією вирішення конфліктів є співпраця (45% педагогів показали високий рівень компетентності у цій сфері). Проте частина працівників (особливо ті, хто схильний до стратегії конкуренції або уникання) мають труднощі у конструктивному подоланні конфліктних ситуацій, що потребує додаткової роботи над вдосконаленням цих навичок.

3. Емоційна стійкість. Дослідження показало, що емоційний стан педагогів має вагомий вплив на ефективність комунікації. Частина педагогів відзначила труднощі у збереженні емоційної рівноваги в умовах стресу чи підвищених вимог, що може впливати на їхню взаємодію з дітьми та колективом.

4. Психологічний комфорт. Було встановлено, що високий рівень психологічного комфорту педагогів сприяє підвищенню ефективності комунікації. У той же час, виявлено потребу у заходах для попередження емоційного вигорання та зниження рівня стресу.

Рекомендації для комунікативної взаємодії працівників дошкільного закладу:

- На основі отриманих результатів розроблено комплекс рекомендацій, спрямованих на вдосконалення комунікативної компетентності педагогів:

- Навчальні семінари з педагогічної комунікації. Включають розгляд тем ефективного слухання, управління комунікативними бар'єрами, технік зворотного зв'язку та розвитку емпатійного підходу.

- Тренінги з емоційної компетентності. Орієнтовані на розвиток навичок емоційної регуляції, подолання стресу та конструктивного управління емоціями.

- Програми профілактики емоційного вигорання. Включають групові заходи з психологічної підтримки, навчання технік релаксації та підвищення самоусвідомлення.

- Індивідуальні консультації. Забезпечують підтримку педагогів у вирішенні особистісних і професійних труднощів.

Таким чином, проведене дослідження підтвердило важливість розвитку комунікативної компетентності педагогів як ключового чинника у формуванні сприятливого середовища для навчання та виховання дітей. Реалізація запропонованих рекомендацій сприятиме підвищенню ефективності комунікації у колективі та поліпшенню якості роботи дошкільного закладу загалом.

ВИСНОВКИ

Отже, ми провели комплексне дослідження психологічних особливостей комунікативної сфери працівників дошкільного навчального закладу. І отримали наступні висновки.

1.Аналіз наукової літератури з теми комунікативної взаємодії у закладах дошкільної освіти дозволив виявити основні підходи до розуміння цього поняття та визначити ключові категорії, які допомагають дослідникам глибше розкрити його суть.

За дослідженнями ряду науковців комунікативна взаємодія в освітньому контексті розглядається як складний соціальний процес, що включає міжособистісне спілкування, передачу інформації, емоційну підтримку і вплив, що має на меті покращення виховного середовища для дітей. Ключові елементи цього процесу — взаєморозуміння та емпатія між учасниками, що створюють сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі, а також впливають на загальну ефективність навчально-виховного процесу.

Серед підходів до дослідження комунікативної взаємодії виділяють соціально-психологічний, де особлива увага приділяється аналізу міжособистісних стосунків у педагогічному колективі; поведінковий, який вивчає зовнішні прояви спілкування та адаптацію поведінки педагогів до умов групи; та когнітивний підхід, що фокусується на розвитку комунікативних навичок та здатності до вирішення конфліктів.

Таким чином, комунікативна взаємодія педагогів у дошкільних закладах є багатокомпонентним феноменом, який охоплює аспекти ефективного обміну інформацією, розвиток емоційного інтелекту та формування позитивних міжособистісних стосунків у колективі. Сучасні дослідження вказують на важливість створення сприятливого комунікативного середовища для розвитку дітей та забезпечення професійного зростання педагогів.

2. Психологічні особливості комунікативної взаємодії та стилі спілкування педагогів у закладах дошкільної освіти значно впливають на ефективність взаємодії з дітьми, колегами та батьками. Стиль спілкування, що характеризується

відкритістю, емпатією та підтримкою, створює позитивну атмосферу для розвитку дітей, сприяючи їхньому емоційному та соціальному розвитку . Педагогічні підходи, які передбачають активне слухання та доброзичливість, допомагають зміцнити довіру та взаємоповагу між педагогом і дитиною, полегшуючи процес навчання і соціалізації.

На рівні комунікації з колегами, стиль спілкування, що враховує підтримку та готовність до співпраці, сприяє формуванню здорового колективного клімату, що підвищує ефективність роботи всієї команди закладу. У конфліктних ситуаціях важливу роль відіграє здатність до конструктивного вирішення конфліктів, яка дозволяє підтримувати злагоду в колективі та знижує рівень стресу серед працівників.

Взаємодія з батьками стає ефективнішою, коли педагоги використовують стиль комунікації, який включає чесність, відкритість і готовність до обговорення. Це допомагає створити партнерські стосунки між сім'єю та дошкільним закладом, полегшуючи досягнення спільних цілей у вихованні та розвитку.

Серед основних чинників, які сприяють ефективній комунікації, варто відзначити високий рівень емоційної компетентності педагогів, підтримуючий стиль керівництва, наявність зворотного зв'язку та здатність до самоконтролю. До бар'єрів можна віднести низький рівень комунікативних навичок, високу конфліктність та емоційну нестабільність деяких працівників. Подолання цих бар’єрів і сприяння розвитку комунікативних навичок в освітньому середовищі допомагає створити позитивний психологічний клімат і підвищує ефективність взаємодії на всіх рівнях.

3. Для дослідження психологічних особливостей комунікативної взаємодії педагогічного персоналу ми використали різні методи, які дозволили глибоко та різнобічно оцінити комунікативні навички та психологічний клімат у колективі. Основні з них включають: методику тест «Оцінка комунікативності вчителя», ситуаційний тест «Рівень розвитку педагогічного спілкування», «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П. Хеппнер, І.Х. Петерсен), тест «Оцінка рівня конфліктності особистості».

Анкетування та опитування – дали можливість отримати кількісні дані про особливості комунікативної взаємодії, що дозволило виявити наявні стилі спілкування, психологічні бар'єри та рівень взаєморозуміння між працівниками .

Методи спостереження – передбачали безпосереднє спостереження за взаємодією педагогів у різних ситуаціях, дозволили отримати реальні дані про їхню комунікаційну поведінку, рівень емпатії та адаптивності.

Методики для оцінки комунікативних навичок – наприклад, тест «Оцінка комунікативності вчителя» або «Рівень розвитку педагогічного спілкування», що дозволили визначити рівень комунікативних здібностей і адаптивності педагогів у різних ситуаціях, включаючи конфліктні (П.П. Хеппнер, І.Х. Петерсен, 1982).

Інтерв’ю та бесіди – застосовувалися для глибшого розуміння суб'єктивного ставлення педагогів до спілкування, їхніх уявлень про ефективні комунікаційні стратегії та можливих труднощів у взаємодії.

Загалом ці методи дозволили комплексно дослідити комунікативну взаємодію, виявити як позитивні, так і проблемні аспекти у спілкуванні педагогічного персоналу. Використання різних методик сприяє отриманню об’єктивної картини та створенню рекомендацій для покращення психологічного клімату в колективі.

4. Аналіз результатів дослідження комунікативної взаємодії працівників закладу дошкільної освіти показав, що ефективна комунікація між педагогами значно впливає на емоційний клімат у колективі та психологічний комфорт дітей. Спостереження показують, що більшість працівників демонструє середній або високий рівень комунікативної компетентності, що дозволяє їм створювати підтримуючу атмосферу, сприятливу для розвитку дітей.

Педагоги, які мають розвинуті навички емпатії та активно використовують стиль співробітництва, сприяють покращенню взаємин у колективі та ефективнішій роботі закладу в цілому. При цьому використання конструктивних стратегій вирішення конфліктів допомагає уникати напруги та розвивати позитивні стосунки з колегами та батьками.

Основні психологічні особливості, що позитивно впливають на комунікацію, включають:

Високий рівень емпатії та толерантності, що підвищує здатність до конструктивного діалогу з дітьми та колегами.

Гнучкість у виборі стилю комунікації, яка дозволяє працівникам адаптуватися до різних ситуацій і співрозмовників.

Здатність до ефективного управління конфліктами, що сприяє гармонійним взаєминам у колективі та забезпечує психологічний комфорт.

Дослідження виявило, що основними факторами, які перешкоджають ефективній комунікації, є низький рівень самоконтролю в стресових ситуаціях та схильність до авторитарного стилю комунікації в окремих працівників. Отримані результати підтверджують необхідність роботи з підвищення комунікативних навичок, впровадження тренінгів з розвитку емоційного інтелекту, а також підтримки культури співробітництва та відкритого діалогу у закладі.

5. На основі результатів дослідження ми розробили рекомендації, які сприятимуть покращенню комунікативної взаємодії між працівниками дошкільного закладу, посилюючи позитивний психологічний клімат і забезпечуючи якісну взаємодію з дітьми та батьками.

Рекомендації для покращення комунікації між працівниками педагогічного колективу включають такі основні частини:

1. Розвиток емпатійного спілкування: Проведення тренінгів з розвитку емпатії та активного слухання, що допоможе педагогам краще розуміти емоційний стан колег і дітей. Це покращить атмосферу співпраці та підтримки в колективі.

2. Впровадження технік емоційної саморегуляції: Навчання технік управління емоціями допоможе працівникам контролювати свої реакції у стресових ситуаціях, що особливо важливо під час конфліктів або напружених моментів.

3. Формування позитивної комунікативної культури: Регулярні обговорення на педагогічних нарадах можуть допомогти створити відкритий простір для обміну досвідом, думками, ідеями та зворотним зв’язком. Це також може бути основою для побудови довіри між працівниками.

4. Розвиток навичок вирішення конфліктів: Проводити практичні семінари з конфліктології, де працівники навчаться конструктивно підходити до вирішення

конфліктів, визначати причини напруги, знаходити компроміси та уникати ескалації.

5. Застосування різноманітних стилів комунікації: Важливо, щоб педагоги знали про різні стилі спілкування (авторитарний, демократичний, гнучкий) і вміли обирати відповідний стиль залежно від конкретної ситуації або потреб колег та вихованців.

6. Стимулювання командної співпраці: Організація спільних заходів, командних і колективних заходів поза робочим середовищем може сприяти згуртуванню колективу та кращому взаєморозумінню між його учасниками.

7. Індивідуальна підтримка: Надання підтримки співробітникам, які можуть відчувати труднощі в комунікації чи вирішенні конфліктів, шляхом організації індивідуальних консультацій з психологом чи коучем.

Отже, впровадження цих рекомендацій може сприяти створенню позитивного психологічного клімату у дошкільному закладі, де кожен працівник почувається підтриманим і має можливість розвивати свої комунікативні навички, що позитивно впливає на атмосферу закладу в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Арутюнян, С. А. *Психологічний клімат у педагогічних колективах дошкільних закладів.* Київ: Видавничий дім, 2021.
2. Березіна, І. В. "Ефективність комунікативних стратегій у педагогічному середовищі." *Педагогічний альманах,* № 3, 2022, с. 78–84.
3. Борисова, К. П. "Взаємодія в колективах дитячих садків." *Вісник педагогічної психології,* № 4, 2020, с. 55–62.
4. Боднарчук, Ф. В. *Психологія комунікативної взаємодії в освітніх закладах.* Київ: Академія, 2020.
5. Вітвицька, С. С. Психологічний клімат у педагогічних колективах. Харків: Основа, 2019.
6. Гончаренко, В. С. "Соціально-психологічна підтримка педагогів у період професійного вигорання." *Психологічні науки: сучасний погляд,* № 4, 2022, с. 91–99.
7. Годлевська, М. В. "Розвиток комунікативних навичок у дітей дошкільного віку." *Психолого-педагогічні науки,* № 1, 2020, с. 36–42.
8. Демчук, В. О. *Соціально-психологічні особливості взаємодії у дошкільних установах.* Львів: ЛНУ, 2021.
9. Демченко, Ю. П. *Педагогічна психологія: теорія і практика взаємодії в дошкільних установах.* Львів: ЛНУ, 2018.
10. Дяченко, В. П. "Психологічна компетентність як основа професійного зростання вихователя." *Педагогіка і психологія освіти,* № 4, 2021, с. 115–123.
11. Єфремова, О. Л. "Особливості міжособистісної взаємодії педагогів у дошкільному закладі." *Практична психологія та соціальна робота,* № 5, 2021, с. 49–56.
12. Захаренко, Л. М. "Формування комунікативних навичок педагогів." *Науковий вісник педагогічної освіти,* № 2, 2018, с. 102–110.
13. Захарова, Л. М. "Соціально-психологічні аспекти спілкування вихователів з дітьми." *Вісник Київського університету ім. Б. Грінченка,* № 2, 2019, с. 80–92.

14. Іванов, В. В. *Методи діагностики комунікативної компетенції педагогів.* Дніпро: Пороги, 2021.

15. Іванчук, О. В. "Роль психологічної адаптації педагогів у формуванні здорового клімату колективу." *Освітній часопис України,* № 3, 2020, с. 75–82.

16. Калініна, О. Г. "Психолого-педагогічні основи взаємодії в колективах дошкільних закладів." *Психологія і суспільство,* № 3, 2020, с. 101–109.

17. Калюжна, О. Р. "Моделі ефективної комунікації в освітньому середовищі." *Психологія і педагогіка освіти,* № 2, 2019, с. 66–74.

18. Ковальчук, Т. І. *Розвиток комунікативних здібностей у дошкільному віці.* Одеса: Астропринт, 2022.

19. Костюк, О. Г. "Психологічні аспекти комунікативної компетентності вихователів." *Психолого-педагогічні науки,* № 5, 2022, с. 120–128.

20. Кравченко, Ю. М. *Стратегії управління педагогічними колективами в дошкільних закладах.* Полтава: ПНПУ ім. В. Г. Короленка, 2020.

21. Кузьменко, Н. М. *Профілактика конфліктів у педагогічних колективах дошкільних установ.* Київ: Логос, 2021.

22. Левченко, Н. І. *Конфлікти у педагогічних колективах: методи вирішення.* Харків: Основа, 2020.

23. Лісовська, Г. П. "Комунікативна культура вихователя як фактор успішної педагогічної діяльності." *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології,* № 7, 2020, с. 134–139.

24. Марченко, В. І. "Комунікативна компетентність педагогів як основа ефективної взаємодії." *Психологія і освіта,* № 4, 2019, с. 88–95.

25. Мельник, С. Г. "Емпатія як компонент комунікативної культури вихователя." *Науковий вісник Чернігівського національного педагогічного університету,* № 6, 2021, с. 120–126.

26. Нагорна, І. П. "Особливості організації командної роботи в дошкільних установах." *Психологія та педагогіка дитинства,* № 1, 2022, с. 112–119.

27. Нікітіна, М. М., та Павлюк, С. М. *Соціально-психологічні основи міжособистісних взаємодій.* Київ: Видавничий дім, 2021.

28. Омельченко, А. І. "Особливості розвитку соціальних навичок у дошкільному віці." *Наукові записки Інституту психології імені Г. С. Костюка,* № 11, 2019, с. 65–72.

29. Олексенко, П. Г. *Психологічна культура педагогів: методичні рекомендації.* Дніпро: Актуал Прес, 2021.

30. Петрова, В. Д. "Стратегії комунікації в педагогічних колективах." *Вісник педагогічної психології,* № 2, 2020, с. 45–51.

31. Пащенко, Н. Г. *Розвиток емоційної компетентності вихователів дошкільних закладів.* Київ: Видавничий дім "Освіта", 2021.

32. Поліщук, Л. В. *Технології розвитку колективної взаємодії у дошкільній освіті.* Одеса: Астропринт, 2022.

33. Романенко, А. І. "Методи психологічної діагностики комунікативної культури педагогів." *Освітній простір України,* № 1, 2021, с. 58–64.

34. Романенко, І. К. *Взаємодія педагогів у колективі дошкільного закладу.* Полтава: АСМІ, 2019.

35. Рябова, С. М. "Підвищення рівня комунікативної культури педагогів через тренінги." *Науковий вісник педагогічної освіти,* № 5, 2020, с. 98–105.

36. Савченко, О. Я., та Іваненко, Т. М. "Соціально-психологічний клімат у колективі дошкільного закладу: вплив на розвиток дитини." *Психологія та суспільство,* № 4, 2021, с. 112–126.

37. Сухомлинська, А. М. "Психолого-педагогічні чинники формування довіри у педагогічному колективі." *Освітній дискурс,* № 5, 2020, с. 115–120.

38. Ткаченко, В. О. *Методи діагностики комунікативних навичок в освітніх установах.* Харків: Основа, 2020.

39. Твердохліб, О. В. *Психологічний аспект організації взаємодії педагогів.* Львів: ЛНУ, 2021.

40. Уманська, Л. П. "Психолого-педагогічні основи формування комунікативних навичок у дошкільнят." Психологія розвитку дитини, № 6, 2019, с. 88–96.

41. Хеппнер, П. П., та Петерсен, І. Х. Методики оцінки рівня конфліктності та комунікативності в педагогічній практиці. Львів: ЛНУ, 2018.

42. Черненко, К. А. "Соціометрія як метод дослідження комунікаційних зв'язків у колективі." Науковий вісник Миколаївського університету, № 1, 2022, с. 95–103.

43. Юрченко, В. І., та Смолінська, Л. П. "Стилі комунікативної взаємодії педагогів та їх вплив на клімат у групі." Психологія. Журнал НАПН України, № 1, 2020, с. 89–103.

44. Яценко, Л. С. *Методика проведення психологічних тренінгів для педагогів.* Київ: МОН України, 2019.

ДОДАТКИ

Додаток А

1. Методика
Тест «Оцінка комунікативності вчителя»

Інструкція. Вашій увазі пропонується кілька простих запитань. Відповідайте швидко, однозначно: «так», «ні», «іноді».

1. У вас призначена ординарна зустріч. Чи вибиває вас очікування на неї з колії?_____

2. Чи викликає у вас сум'яття й незадоволення доручення виступити з доповіддю, повідомленням, інформацією на якій-небудь нараді, зборах чи подібному заході?_____

3. Чи не відкладаєте ви візит до лікаря до останнього моменту?
_____

4. Вам пропонують виїхати у відрядження до міста, де ви ніколи не бували. Чи докладете ви максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження?_____

5. Чи любите ви ділитися своїми переживаннями з кимось?
_____

6. Чи дратуєтесь ви, якщо незнайома людина на вулиці звернеться до вас із проханням (показати дорогу, назвати час, відповісти на якесь запитання)?_____

7. Чи вірите ви, що існує проблема «батьків і дітей» і що людям різних поколінь важко зрозуміти один одного?_____

8. Чи посоромитесь ви нагадати знайомому, що він забув вам повернути гроші, які позичив кілька місяців тому?_____

9. У ресторані чи в їдальні вам подали явно недоброякісне блюдо. Чи промовчите ви, лише роздратовано відсунувши тарілку?
_____

10. Опинившись один на один із незнайомою людиною, ви не вступите з нею в бесіду й будете тяготитись, якщо першим заговорить вона. Чи не так це?_____

11. У вас викликає жах будь-яка довга черга, де б вона не була (у магазині, бібліотеці, касі кінотеатру). Чи відмовитесь ви від свого наміру чи встанете у хвіст і будете нудитись у чеканні?_____

12. Чи боїтесь ви брати участь у якій-небудь комісії з розгляду конфліктних ситуацій?_____

13. У вас є власні суто індивідуальні критерії оцінки здобутків літератури, мистецтва, культури, і ніяких чужих думок на цей рахунок ви не сприймаєте. Це так?_____

14. Почувши де-небудь у кулуарах висловлення явно помилкової точки зору з добре відомого вам питання, чи ви промовчите й не вступите в суперечку?_____

15. Чи викликає у вас досаду прохання допомогти розібратись у тому чи іншому службовому питанні чи навчальній темі?_____

16. Чи охочіше ви викладаєте свою точку зору (думку, оцінку) у писемній формі, ніж в усній?_____

Додаток Б

Методика *Ситуаційний тест «Рівень розвитку педагогічного спілкування»*

Ситуація 1. Почався урок. Учні заспокоїлися, настала тиша, і раптом у класі хтось голосно засміявся. Коли вчитель, не встигнувши нічого сказати, здивовано глянули на учня, який засміявся, він, дивлячись прямо у вічі, заявив: "Мені завжди смішно дивитися на Вас і хочеться сміятися, коли Ви починаєте урок". Як учитель має відреагувати на це:
1) "От тобі й на!";
2) "А що, тобі смішно?";
3) "Ну й заради Бога!";
4) "Ти що, дурний?";
5) "Люблю веселих людей";
6) "Я радий(а), що створюю веселий настрій"?

Ситуація 2. На першому уроці або вже після того, як учитель провів кілька уроків, учень йому заявив: "Я не думаю, що Ви як педагог зможете нас чогось навчити". Якою має бути реакція вчителя:
1) "Твоя справа - вчитися, а не вчити вчителя";
2) "Таких, як ти, я, звичайно, нічого не зможу навчити";
3) "Можливо, тобі краще перейти в інший клас або навчатися в іншого вчителя?";
4) "Тобі просто не хочеться вчитися";
5) "Мені цікаво знати, чому ти так думаєш";
6) "Давай поговоримо про це докладніше. У моїй поведінці, напевно, є щось таке, що викликає у тебе подібну думку"?

Ситуація 3. Учитель дає учневі завдання, а той не хоче його виконувати і заявляє: "Я не хочу цього робити!". Якою має бути реакція вчителя:
1) "Не хочеш - змусимо!";
2) "Для чого ж ти тоді прийшов учитися?";
3) "Тим гірше для тебе, залишайся неуком";
4) "Ти усвідомлюєш, чим це може для тебе закінчитися?";
5) "Може, поясниш, чому?";
6) "Давай сядемо та обговоримо - можливо, ти маєш рацію"?

Ситуація 4. Учень, розчарований своїми оцінками, сумнівається у своїх здібностях і в тому, що йому коли-небудь удасться зрозуміти та засвоїти матеріал, і говорить учителеві: "Як Ви вважаєте, чи зможу я вчитися на "відмінно" і не відставати від інших дітей у класі? ". Яку відповідь має дати вчитель:
1) "Якщо чесно сказати, - сумніваюся";
2) "Так, звичайно, у цьому ти можеш не сумніватися";
3) "У тебе хороші здібності, і я покладаю на тебе надії";
4) "Чому ти сумніваєшся в собі?";
5) "Давай поговоримо і з'ясуємо проблеми";
6) "Багато чого залежить від того, як ми з тобою працюватимемо " ?

Ситуація 5. Учень, побачивши вчителя, каже йому: "У Вас дуже втомлений вигляд". Як на це має відреагувати вчитель:
1) "Я думаю, що тобі не варто робити такі зауваження вчителю";
2) "Так, я погано себе почуваю";
3) "Не хвилюйся за мене, краще на себе подивися";
4) "Я сьогодні погано спав, у мене багато роботи";
5) "Не турбуйся, це не зашкодить нашим заняттям";
6) "Ти дуже уважний, дякую за турботу!"?

Ситуація 6. "Я відчуваю, що заняття, які Ви ведете,нічого меті не дадуть, - каже учень вчителеві і додає: - "Я взагалі не хочу ходити на ваші уроки". Як відреагувати вчителеві:
1) "Перестань говорити дурниці!";
2) "Нічого собі, додумався!";
3) "Можливо, тобі знайти іншого вчителя?";
4) "Я хотів би докладніше знати, чому в тебе виникло таке бажання? ";
5) "А якщо нам попрацювати разом над твоєю проблемою?";
6) "Можливо, твою проблему можна подолати якось
інакше"?

Ситуація 7. Демонструючи самовпевненість, учень говорить учителеві: "Не існує нічого такого, чого б я не зумів зробити, якби захотів. Наприклад, я без особливих зусиль можу освоїти Ваш предмет".
Як має відреагувати вчитель:
1) "Ти занадто добре думаєш про себе";
2) "Із твоїми здібностями? Сумніваюся!";
3) "Ти, напевно, почуваєшся досить упевнено, якщо заявляєш так?";
4) Не сумніваюся в цьому, бо знаю, що якщо ти захочеш, то в тебе все вийде";
5) "Це, напевно, буде вимагати від тебе значних зусиль";
6) "Зайва самовпевненість шкодить справі"?

Ситуація 8. У відповідь на зауваження вчителя учень каже, що йому для освоєння предмета багато працювати не потрібно, бо його вважають здібною людиною. Що має відповісти йому на це вчитель:
1) "Навряд чи ти відповідаєш цій думці";
2) "Труднощі, які ти дотепер відчував, і твої знання аж ніяк не свідчать про це";
3) "Багато людей вважають себе здібними, але не всі насправді є такими";
4) "Я радий, що ти такої високої думки про себе";
5) "У такому разі ти маєш докладати більше зусиль у навчанні";
6) "Це звучить так, начебто ти сам не дуже віриш у свої здібності"?

Ситуація 9. Учень говорить учителеві: "Я знову забув принести зошит із домашнім завданням".
Як на це відреагувати вчителеві:
1) "Ну от, знову";
2) "Чи не здається тобі, що ти безвідповідальний?";

3) "Думаю, що настав час серйознішати";
4) "Я хотів би знати, чому?";
5) "У тебе, мабуть, не було для цього можливості?";
6) "Як ти думаєш, чому я щоразу нагадую про це?"

Ситуація 10. Учень каже вчителю: "Я хотів би, щоб Ви ставилися до мене краще, ніж до інших учнів". Якою має бути реакція вчителя:
1) "Чому я маю ставитися до тебе краще, ніж до всіх інших?";
2) "Я не збираюся грати в улюбленців і фаворитів!";
3) "Мені не подобаються люди, які заявляють так, як ти";
4) "Я хотів би знати, чому я маю виділяти тебе серед інших? ";
5) "Якби я тобі сказав, що ставлюся до тебе краще, ніж до інших, ти почував би себе комфортніше?";
6) "А як я насправді до тебе ставлюся? "

Ситуація 11. Учень, поділившись з учителем своїми сумнівами з приводу можливості глибшого засвоєння предмета, говорить: "Я сказав Вам проте, що мене турбує. Тепер Ви скажіть, у чому причина цього і як мені діяти далі?". Що має відповісти вчитель:
1) "Ти, мені здається, комплексуєш";
2) "У тебе немає жодних підстав для занепокоєння";
3) "Перш ніж висловити обґрунтовану думку, мені необхідно розібратися в суті проблеми";
4) "Давай почекаємо, попрацюємо і повернемося до цього питання через певний час. Я думаю, що нам удасться його вирішити";
5) "Я не готовий зараз дати тобі точну відповідь, мені треба подумати";
6) "Не хвилюйся, і в мене свого часу нічого не виходило"?

Ситуація 12. Учень, явно демонструючи погане ставлення до свого однокласника, говорить: "Я не хочу працювати разом із ним". Як на це має відреагувати вчитель:
1) "Ну то й що?";
2) "Все одно доведеться";
3) "Це нерозумно з твого боку";
4) "Але він теж не захоче після цього працювати з тобою";
5) "Чому?";
6) "Ти даремно так"?

Додаток В

Методика
«Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів»
(П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен)
Мета дослідження. Визначення рівня конфліктологічної компетентності

та значущості властивостей конфліктно-компетентної поведінки.
Інструкція для учасників опитування.
Оцініть, будь ласка, наведені твердження відповідно до запропонованої шкали оцінювання: 4 бали – «цілком вірно», 3 бали – «швидше вірно»; 2 бали – «швидше невірно»; 1 бал – «невірно». Зважте на те, що будь-які Ваші відповіді є цінними і не розглядаються як «правильні» чи «неправильні».
Відповіді фіксуйте у бланку для відповідей.

1. Я маю власну методику вирішення конфліктів.
2. Навіть у конфліктній ситуації я добре сприймаю всі деталі того, що відбувається.
3. Мій прогноз про те, як буде відбуватися конфлікт, майже завжди виправдовується.
4. Я вважаю, що можу вирішити більшість проблем.
5. Я довіряю своїм здібностям вирішувати складні ситуації.
6. Я завжди впевнений, що досягну мети й здолаю всі труднощі.
7. Зазвичай, я досить ефективно вирішую конфліктні ситуації.
8. Більшістю рішень, прийнятих в умовах конфліктної ситуації, я залишаюся задоволеним.
9. Більшість проблем настільки складні, що я не в змозі їх вирішити.
10.Більшість проблем я вирішую в стані запалу.
11.Якщо мені вдалося залагодити конфліктну ситуацію, то я завжди намагаюся зрозуміти внаслідок чого це сталося.
12.Я завжди аналізую реакцію на конфлікт щойно втягнутих у нього людей.
13.На конфлікти я реагую так емоційно, що не можу пригадати про ефективні способи його розв’язання.
14.У конфлікті мені завжди важко координувати свої дії.
15.Обмірковуючи варіанти дій у конфлікті, мені завжди складно оцінити вірогідність їх успішності.
16.У конфліктній ситуації я часто виношу судження, яке в подальшому не виправдовується.
17.Якщо я помічаю ознаки напруженості, то спочатку все добре обмірковую, перш ніж діяти.
18.Якщо я стикаюся з проблемою, то керуюся рішенням, яке найперше спало на думку.
15
Обробка та інтерпретація результатів дослідження.
Підрахуйте загальну кількість балів.
Якщо загальна кількість набраних Вами балів складає:
від 18 до 48 балів – низький рівень;
від 49 до 60 балів – середній рівень;
від 61 до 72 балів – високий рівень.
Порівняльний аналіз даних:
1) порівняйте свій результат із максимально можливим (72);
2) порівняйте свій результат із результатами інших респондентів.

Бланк відповідей

Характеристики	№ п/п		
«Упевненість у собі»	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
Імпульсивність	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		
	16		
Разом			

Додаток Г

Методика
Тест «Оцінка рівня конфліктності особистості»

Мета опитування. Дослідження рівня конфліктності особистості.

Інструкція для учасників опитування. Приготуйте, будь ласка, бланк для методики (перелік цифр від 1 до 14).
На кожне із запропонованих 14 запитань наведені три варіанти відповідей: А, Б, В. Оберіть, будь ласка, ту відповідь, яка Вас влаштовує і запишіть букву, що її позначає, біля номера відповідного запитання у бланку до методики.

1.Чи притаманне Вам прагнення до домінування, тобто до того, щоб підкорити своїй волі інших?
А Ні.
Б Іноді.
В Так.
2.Чи є у Вашому колективі люди, які Вас побоюються, а можливо, ненавидять?
А Так.
Б Важко відповісти.
В Ні.
50
3. Хто Ви в більшій мірі?
А Миротворець.
Б Принциповий.
В Енергійний, діловий.
4. Як часто Вам доводиться виступати з критичними судженнями?
А Часто.
Б Періодично.
В Рідко.
5. Якби Вам випала нагода очолити колектив, щоб для Вас стало пріоритетом?
А Розробив би програму розвитку колективу на рік і переконав би колектив у доцільності її впровадження.
Б Вивчив би, хто є хто, й встановив би контакт з лідерами.
В Частіше б радився з колективом.
6. У випадку невдач який стан для Вас найбільш характерний?
А Песимізм.
Б Поганий настрій.
В Образа на самого себе.
7. Чи притаманне Вам прагнення відстоювати й дотримуватися традицій Вашого колективу?

А Так.
Б Швидше, що так.
В Ні.
8. Чи належите Ви до категорії людей, які готові почути гірку правду про себе, сказану в вічі?
А Так.
Б Швидше, що так.
В Ні.
9. Які якості Ви намагаєтеся викорінити в собі ?
А Дратівливість.
Б Образливість.
В Нетерпимість до критики на свою адресу.
10. Хто Ви з професійної точки зору?
А Незалежний.
Б Лідер.
В Генератор ідей.
11.На думку Ваших друзів Ви людина?
А Екстравагантна.
Б Оптиміст.
В Наполеглива.
12.З ким Вам найчастіше доводиться боротися?
А З несправедливістю.
Б Бюрократизмом.
В Егоїзмом.
13.Що для Вас найбільше притаманне?
А Недооцінка власних здібностей.
Б Об’єктивна оцінка власних здібностей.
В Переоцінка власних здібностей.
14.Що найчастіше за все стає причиною для конфліктів з людьми?
А Надмірна ініціативність.
Б Надмірна критичність.
В Надмірна прямолінійність.